

Informe de Sostenibilidad 2011



Presidente Ejecutiva

Consuelo Caldas Cano

Vicepresidente Ejecutiva

Luz Marina Rincón Martínez

Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial

María Isabel Agudelo Valencia

Vicepresidencia de Gobernanza

Emilia Carmen Ruíz Morante

Coordinación del Informe

Patricia González Ávila
Directora Valor Compartido

Gestión de la información

Alexandra Filigrana Durán

Asesor externo

Constructores de Responsabilidad y Ética Organizacional CREO

Diseño y diagramación

Editorial Kimpres Ltda.

Las fotografías de este documento pertenecen al archivo fotográfico de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Derechos reservados 2012 Cámara de Comercio de Bogotá.

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en sistema recuperable o transmitida en ninguna forma o por medio magnético, electrónico, mecánico o fotocopia, grabación u otros, sin previa autorización escrita de la Cámara de Comercio de Bogotá.

ISBN: 978-958-688-393-1

Avenida Eldorado No. 68 D – 35
Línea de Respuesta Inmediata (57-1) 3830330
Visítenos en: www.ccb.org.co
Síguenos en:



Contenido

Mensaje de la Presidente	5
Acerca del informe	7
Nuestra organización	9
Gobernanza	17
Derechos humanos	35
Nuestra gente	45
Medio ambiente	57
Relación con proveedores	75
Fortalecimiento empresarial	81
Desarrollo de la comunidad	97
Indicadores GRI - Pacto Global	109

Mensaje de la Presidente

En los años 2010 y 2011 desarrollamos un proceso de transformación de nuestra institución, con el fin de incidir positivamente en la construcción de una Bogotá Región sostenible, con una sociedad responsable de su futuro. A partir de un análisis del entorno y del reconocimiento de las nuevas y crecientes necesidades de los empresarios, con el concurso de la Junta Directiva y el liderazgo colectivo de nuestro talento humano, emprendimos la definición de nuestro **Propósito Superior** o razón de ser de nuestra organización.

Asumimos el compromiso institucional de aumentar la prosperidad de los habitantes de Bogotá y la Región, a partir del fortalecimiento de sus capacidades empresariales y el mejoramiento del entorno para la generación de valor compartido, bajo principios de gobernanza y con visión global de largo plazo.

Es así como definimos nuestro foco estratégico en los empresarios para, a partir de un portafolio de servicios y soluciones de apoyo empresarial, contribuir al aumento de su competitividad y al logro de mayores utilidades a la par con la generación de un mayor valor económico, social y ambiental para sus grupos de interés.

Promovemos, además, la articulación de actores públicos y privados en un marco de corresponsabilidad para la construcción colectiva de una ciudad región sostenible.

Para enfrentar este reto, a nivel interno reformamos el régimen de administración y gobierno de nuestra institución, al actualizar los estatutos, el código de ética y el manual de contratación. Constituimos el Comité Ejecutivo de Junta, instancia en la que se estudian a profundidad los temas estratégicos.

Creamos el Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno para el seguimiento y control a los procesos y fortalecimos el Sistema de Control interno, con el fin de garantizar mayor eficiencia y transparencia en nuestra gestión.

Acompañamos a nuestras filiales en la incorporación de buenas prácticas, con el fin de fortalecer su gobierno corporativo y los principios de



transparencia en el manejo de los recursos, y nos acercamos a nuestros grupos de interés como proveedores, afiliados y personal externo con la realización de diálogos para conocer sus expectativas.

Este Informe de Sostenibilidad recoge los avances del proceso de transformación llevado a cabo durante los años 2010 y 2011, así como los resultados más relevantes de nuestra gestión orientada a mejorar las condiciones de los habitantes de Bogotá y la Región, el medio ambiente y el entorno, en general.

También resalta las acciones que hemos adelantado en concordancia con los 10 principios del Pacto Global, al cual adherimos en el 2007, para la protección de los derechos humanos y laborales, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Alcanzar la prosperidad de Bogotá y la región requiere de empresas fuertes y competitivas, de instituciones sólidas y de ciudadanos comprometidos. Por eso, desde nuestro Propósito Superior estamos impulsando la creación de valor compartido, para que las empresas hagan partícipes a la comunidad de los beneficios económicos, sociales y ambientales de su gestión, como una apuesta gana-gana con resultados positivos tanto para la empresa como para la Región Sostenible que estamos construyendo.

CONSUELO CALDAS CANO

Presidenta Ejecutiva

Acercas del informe

Este es el Tercer Informe de Sostenibilidad que la Cámara de Comercio de Bogotá elabora y presenta a sus diferentes grupos de interés. El documento da cuenta de la gestión en responsabilidad adelantada por la entidad en los años 2010 – 2011, lo que implica un cambio en la periodicidad, pasando de un cubrimiento anual a uno bianual, con el fin de reflejar con mayor integridad las estrategias que orientan la gestión, las iniciativas adelantadas y los resultados obtenidos.

La estructura utilizada sigue las siete materias fundamentales propuestas por la norma ISO 26000. A partir de ellas se presentan los diferentes programas adelantados por la Cámara de Comercio de Bogotá y al mismo tiempo, se desarrollan las acciones con las cuales se han respetado y acatado los principios del Pacto Global de Naciones Unidas, iniciativa suscrita en 2007 por la organización. Igualmente, se utilizan los indicadores de la Global Reporting Initiative, en su versión G3, los cuales de manera sistemática se han recogido desde el año 2007. El informe presenta el comportamiento y variación en los últimos cinco años.

Se incluye, además, la información económica, social y ambiental de todas las sedes ubicadas tanto en Bogotá como en los municipios de Cundinamarca que hacen parte de la jurisdicción de la CCB.

El presente reporte incluye los resultados de los diálogos adelantados, por primera vez en el año 2011, con los grupos de interés, en los cuales se captaron sus expectativas y ponderaron los asuntos que constituyen la materialidad de la CCB, es decir aquellos asuntos relevantes para la gestión que han sido identificados tanto por la organización como por los grupos.

Adicionalmente, se destaca el trabajo realizado con las filiales para el fortalecimiento de su gobierno corporativo y la extensión de las prácticas responsables y aprendizajes de la CCB.

Contáctenos

responsabilidadsocial@ccb.org.co
www.ccb.org.co

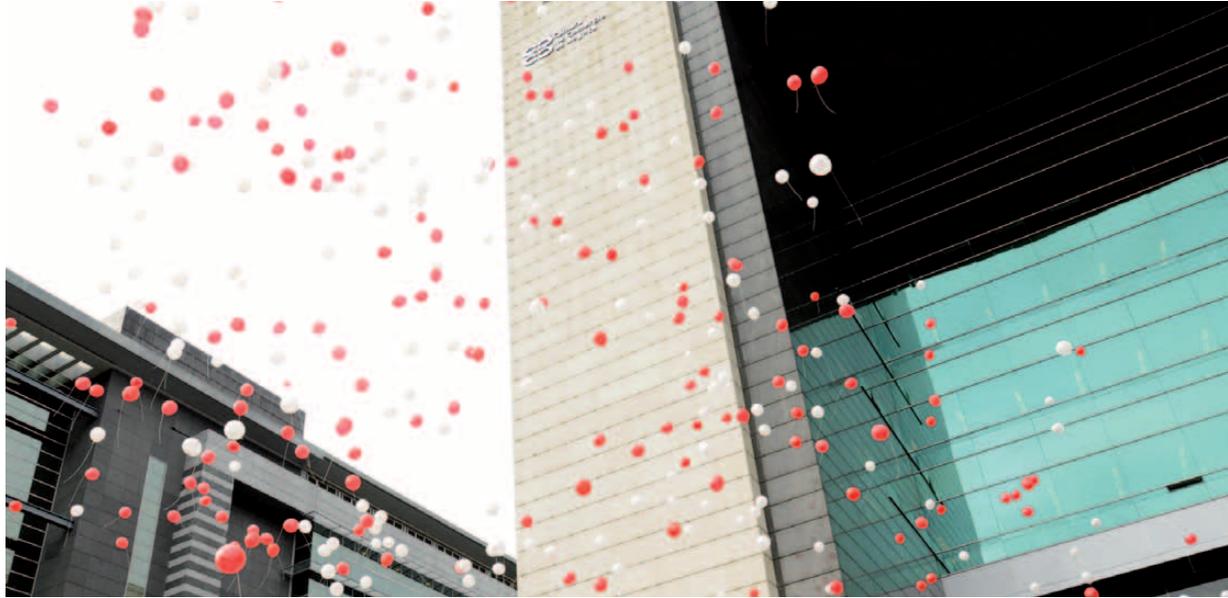
Clasificación GRI

De acuerdo con los niveles de clasificación de GRI y con un análisis minucioso de las respuestas dadas a los indicadores, autodeclaramos este Tercer Informe de Sostenibilidad 2011 como B.

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el Perfil según la G3 PRODUCTO	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel Cademás de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3 PRODUCTO	No es necesario		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	
	Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales PRODUCTO	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales* de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	

*Versión final del Suplemento Sectorial

Nuestra organización



Somos una entidad privada sin ánimo de lucro que presta servicios delegados por el Estado como la administración de los Registros Públicos y la solución de controversias. Desarrollamos programas para el fortalecimiento empresarial y el mejoramiento de la competitividad de Bogotá, la calidad de vida de sus ciudadanos y la protección y mejoramiento del entorno. A través nuestra gestión hemos obtenido un reconocimiento que nos permite seguir trabajando por una ciudad-región más próspera y amable.

Nuestra razón de ser y nuestros servicios se fundamentan en el interés de crecer continuamente de la mano del sector empresarial y los habitantes de Bogotá y la región.

Ubicación

Actualmente tenemos sedes en Bogotá y cuatro municipios de Cundinamarca que hacen parte de nuestra jurisdicción, así tenemos mayor cobertura y nos acercamos a los empresarios que se encuentran fuera de la capital.

Nuestra jurisdicción incluye a Bogotá y 59 municipios de Cundinamarca. Este cubrimiento está determinado por el Gobierno nacional bajo criterios de proximidad geográfica y vínculos comerciales entre los municipios.

La sede principal está ubicada en la Avenida Eldorado No. 68D-35, sector del Salitre en Bogotá.

Sedes y puntos de atención

En Bogotá contamos con nueve sedes ubicadas en los sectores de Cedritos, Chapinero, Kennedy, Cazucá, Centro, Norte, Paloquemao, Restrepo y Salitre.

En las sedes de Cedritos, Chapinero, Salitre y Kennedy funcionan Centros Empresariales que cuentan con áreas especializadas para conferencias y talleres.

También tenemos sedes en Zipaquirá y Fusagasugá y un punto de atención en Chía.



SuperCADEs

Para facilitar la atención de nuestros usuarios tenemos puntos en siete SuperCADEs de Bogotá, en los que se prestan servicios de:

- Inscripción y renovación en el Registro Mercantil de persona natural y establecimientos de comercio.
- Expedición de certificados en línea.
- Cancelación de matrículas de personas naturales y establecimientos de comercio.
- Información y orientación.
- Cambios, actualizaciones y corrección de certificados.
- Búsqueda de nombre y cambio de nombre de establecimiento comercial o agencia comercial.

Hemos dispuesto también puntos de atención en cuatro CADEs de la ciudad, ubicados en Fontibón, Engativá, Toberín y Usaquén.

Centros de atención comunitaria

Tenemos cinco puntos ubicados en las localidades de Engativá, Kennedy, Ciudad Bolívar y en el sector de Cazucá del municipio de Soacha. En Fusagasugá se prestan los servicios de conciliación y promoción de la convivencia en la comunidad.

Sedes del proyecto MEGA

El Modelo Empresarial de Gestión Agroindustrial tiene sedes en la región de Sumapaz y los municipios de La Mesa y Zipaquirá.

Sede de Bogotá Exporta

Bogotá Exporta tiene su sede en el Centro Internacional de Negocios ubicado en la Carrera 40 No 22 C – 67, a la entrada de Corferias.

Cámaras móviles

Con el fin de llevar los servicios a diferentes zonas de la ciudad, donde no contamos con una sede o un punto de atención, llevamos bajo la figura de cámaras móviles información sobre los servicios, cajeros y puntos de recaudo a lugares estratégicos de las localidades de Bogotá.

Así mismo, a través de las cámaras móviles regionales tenemos presencia en los municipios de nuestra jurisdicción con servicios de registro mercantil y fortalecimiento empresarial.

Reconocimientos



Modelo en innovación social

Nuestro programa de Conciliación Escolar fue seleccionado en el 2010 por la CEPAL y la Fundación W.K Kellogg, como la segunda experiencia de innovación social en América y el Caribe, entre más de 1.000 programas participantes.



Federación Mundial de Cámaras

El programa Hermes fue seleccionado entre 72 propuestas de 41 países del mundo como Mejor Proyecto de Responsabilidad Social Corporativa, junto con cinco proyectos de Turquía, Perú y Chile.



Promoción del Emprendimiento

En el 2011, fuimos reconocidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, como una de las cinco entidades que más ha promovido el emprendimiento en los últimos años.



Premio Colombia en línea 2011

Máximo reconocimiento a los mejores sitios web del país, otorgado por el Ministerio de TICs, la Casa Editorial El Tiempo y la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones. Obtuvimos el premio en la categoría Gran Empresa.



Premios Portafolio

En 2011 hicimos parte de los cinco finalistas a nivel nacional en la categoría de Responsabilidad Social Empresarial.

Membresías



Cámara de Comercio Internacional

Desde 1991 fuimos nombrados por este organismo como su comité colombiano, lo que nos da una importante posición en el fortalecimiento del arbitraje y el comercio internacional



Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial

Al ser la Sección Nacional de este organismo, nuestro Centro de Arbitraje cuenta con las herramientas necesarias para resolver las controversias y conflictos que puedan surgir entre las empresas que trabajan en ámbitos internacionales.



Asociación de Registradores de Latinoamérica y el Caribe (ASORLAC)

En el año 2010, la Cámara de Comercio de Bogotá, junto con las principales entidades de registro de la región, creó la Asociación de Registradores de Latinoamérica y el Caribe (ASORLAC), que busca fortalecer la administración de los registros públicos en la Región, principalmente en el proceso de creación de empresas.



Pacto Global

Desde el año 2007 adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas como muestra de nuestro compromiso por promover y aplicar los 10 principios para la gestión responsable de nuestra organización.



Certificación de Icontec

Hemos adoptado la norma ISO 9001:2000 como modelo para elevar la calidad de todos los procesos de nuestra organización y, por consiguiente, mejorar tanto la satisfacción como la percepción del cliente.

Nuestras filiales

Centro Internacional de Negocios y Exposiciones- Corferias Bogotá

Ofrece una plataforma de negocios a clientes, usuarios y accionistas. Mediante la realización de ferias, exposiciones y eventos, proporciona contactos cualificados entre expositores y visitantes para satisfacer sus necesidades comerciales, culturales y sociales dentro de un marco de productividad.

Parque Mundo Aventura

Ofrece soluciones de entretenimiento y recreación en parques, de manera sana y segura, dentro de los más altos estándares de calidad y servicio, que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida. Es un parque con sentido social que ha sido visitado gratuitamente por cerca de dos millones de niños de estratos 1 y 2.

Certicámara

Es una entidad de certificación digital abierta de carácter esencialmente empresarial, que brinda validez y seguridad jurídica electrónica a las operaciones de empresas y demás usuarios de Internet.

Corporación Ambiental Empresarial - CAEM

Promueve la competitividad, el desarrollo de responsabilidad social y el mejoramiento de la calidad de vida, a través de programas de gestión ambiental empresarial con el apoyo de aliados estratégicos de los sectores público y privado.

Fundación Universitaria - Uniempresarial

Es una institución de educación superior, de carácter privado, sin ánimo de lucro, que forma talento humano competente para contribuir tanto al desarrollo de la comunidad empresarial como al mejoramiento de la calidad de vida y el medio ambiente, basados en el compromiso decidido de su talento humano.

Invest in Bogotá

Es la agencia de promoción de inversiones de Bogotá y su región creada por la Cámara de Comercio de Bogotá y la Alcaldía Mayor. Busca atraer la inversión extranjera directa (IED) a Bogotá-Cundinamarca con el fin de contribuir al desarrollo económico, a través de la diversificación de la base productiva con actividades de valor agregado, la generación de nuevas oportunidades de empleo, la promoción de la transferencia de conocimiento y tecnología y la creación de vínculos entre el empresariado local y los inversionistas.

Aliados

Bogotá Convention Bureau BCB (Oficina de Convenciones de Bogotá)

Es una entidad sin ánimo de lucro creada en 2004 por la Cámara de Comercio de Bogotá y la Asociación Hotelera de Bogotá, para promocionar la ciudad como destino de reuniones, eventos, convenciones, ferias y rondas de comercio. El Bureau se dedica a atraer eventos internacionales que promuevan la industria de convenciones y turismo. Atiende cada una de las etapas de captación de un evento desde la investigación de oportunidades, selección de oportunidad, oportunidad en proceso, compromiso de cierre hasta el cierre del negocio.

Foro de Presidentes

Está conformado por un importante grupo de líderes empresariales que a través de conversaciones estratégicas entre pares y el intercambio de experiencias y vivencias, pretende contribuir al mejoramiento personal y al crecimiento integral de las empresas y aportar al desarrollo económico y social de Bogotá. Alrededor de 200 presidentes, gerentes generales, presidentes de juntas directivas y ejecutivos de primer nivel de las organizaciones empresariales más importantes de nuestro país participan activamente en el Foro. De igual forma, otros 4.000 presidentes o gerentes generales participan en encuentros empresariales para tratar temas de competitividad regional y empresarial, sostenibilidad y calidad de vida.

Bogotá y Concejo Cómo Vamos

En asocio con la Casa Editorial El Tiempo y la Fundación Corona hemos desarrollado las iniciativas Bogotá Cómo vamos y Concejo Cómo vamos, que buscan hacer seguimiento periódico y sistemático a los cambios en la calidad de vida de la ciudad y al desempeño institucional del Concejo Distrital y a la gestión de los concejales.

El programa Bogotá Cómo Vamos, que cuenta con el apoyo de la Pontificia Universidad Javeriana, tiene por objetivo hacer una observación general al cumplimiento de la Administración Distrital del Plan de Desarrollo, evaluando el acceso a bienes y servicios de mejor calidad por medio de indicadores técnicos y la percepción ciudadana.

Bogotá Cómo Vamos se ha posicionado como un mecanismo de seguimiento a la gestión, con el fin de contar con una ciudadanía más informada, responsable y participativa. En el 2011, se realizó la Encuesta de Percepción Ciudadana y el Informe de Indicadores Técnicos de Calidad de Vida.

Concejo Cómo Vamos, por su parte, es una iniciativa que hace control al trabajo del Concejo de Bogotá, sus miembros, las bancadas y la organización en general. Hace seguimiento al trámite de los proyectos, al ejercicio del control político y a la prioridad e importancia para la ciudadanía bogotana de los temas que se discuten en el cabildo distrital.

Desempeño económico

Dado el carácter de nuestra organización, en el que nuestro foco operacional se dirige a los servicios empresariales y ciudadanos, la generación de valor económico nos permite ser sostenibles, al tiempo que fomentamos el crecimiento del sector empresarial y la calidad de vida en la región capital, a través de mejores servicios y la ampliación de la cobertura y el alcance de nuestros programas y servicios.

Entre 2009 y 2010 tuvimos un aumento de los ingresos de 1.97%, mientras que al comparar los años 2010 y 2011 el incremento fue del 10.51%. Este mayor valor se puede explicar por los efectos de la Ley 1429 de 2010 de Formalización que dispuso una amnistía para las empresas que al 30 de junio de 2011 renovaran su registro mercantil. Las renovaciones cuyo plazo se venció antes del 2008 no tuvieron costo, las renovaciones correspondientes a 2008 y 2009 tuvieron un descuento del 50%, mientras que las renovaciones del 2010 mantenían la tarifa vigente.

El aumento en el monto de las donaciones en el 2010 frente al 2009 se debe a la aprobación por parte de la Junta Directiva de aportes para apoyar las acciones de mitigación de los efectos de la ola invernal que azotó al país ese año y a la atención a desastres naturales. Estos recursos, que ascendieron a \$1.100 millones en total, fueron entregados a la Cruz Roja Colombiana y a Fiduprevisora S.A. Fondo Nacional de Calamidades.

AÑO		2009	2010	2011
Valor económico directo generado (en miles de pesos)				
Ingresos	Operacionales	115.165.224	126.699.738	138.523.919
	No operacionales	29.030.652	20.610.069	23.974.114
TOTAL		144.195.876	147.039.807	162.498.033
Valor económico distribuido(en miles de pesos)				
Gastos operacionales	Salarios y beneficios de los empleados	46.012.811	47.442.604	50.324.005
	Honorarios	14.020.622	16.186.954	17.198.237
	Contribuciones y afiliaciones	9.480.617	8.544.794	6.039.982
	Servicios	12.352.776	12.495.730	12.336.638
	Mantenimiento y reparaciones	2.854.263	2.921.747	2.710.825
	Depreciaciones	8.774.433	10.121.078	10.150.791
	Provisiones	226.262	88.561	77.981
	Otros	13.311.992	15.499.989	14.705.582
Gastos operacionales de ventas	Honorarios	280.582	155.835	197.917
	Servicios	5.639.370	5.270.856	4.313.270
	Otros	60.836	141.639	63.258
No operacionales	Financieros	3.676.603	721.481	347.993
	Pérdida en venta y retiro de bienes	5.291	10.570	27.701
	Donaciones	237.648	1.345.966	259.511
	Gastos extraordinarios	1.902.955	1.862.534	905.257
TOTAL		118.836.611	122.810.068	119.659.348
Excedente (en miles de pesos)				
TOTAL		25.359.265	24.499.739	42.838.685

Gobernanza

La gobernanza es el pilar más importante de una organización en lo que se refiere a sostenibilidad, determina la coherencia entre las decisiones y las acciones. En la Cámara de Comercio de Bogotá hemos reflexionado sobre nuestro quehacer buscando incidir en la construcción de una ciudad región sostenible responsable de su futuro.

En ese sentido, hemos orientado nuestro foco estratégico hacia el fortalecimiento empresarial y el mejoramiento del entorno para la realización de negocios, con el fin de promover la generación de valor compartido y aumentar la prosperidad de nuestra ciudad región.

Para lograrlo, fortalecimos, con el direccionamiento de nuestra Junta Directiva, el régimen de administración y gobierno de la entidad, que reformó los estatutos, el Código de Ética y Buen Gobierno y el Manual de Contratación de la institución. Además, creamos el Comité de Buen Gobierno, Riesgos y Auditoría para el seguimiento y control a los procesos de forma que se garantice la eficiencia y transparencia en nuestra gestión.

Gobernanza

Es el sistema por el cual una organización toma e implementa las decisiones para lograr sus objetivos. Tiene relación con las estructuras y procesos definidos, así como con la cultura y valores de la organización. Es un factor determinante con el que cuenta una empresa para actuar de manera socialmente responsable, para reconocer y manejar los impactos de su actividad y de sus decisiones y para decidir distribuir y compartir con la sociedad el valor generado.





Junta Directiva 2010-2012

Presidente

Juan Diego Trujillo Mejía

Primer Vicepresidente

Jaime Mantilla García

Segundo Vicepresidente

Carlos Augusto Ramírez Gómez

Representantes del Gobierno Nacional

Principales

Alberto Velásquez Echeverri
Carlos Antonio Espinosa Soto
Guillermo Botero Nieto
Enrique Vargas Lleras

Suplentes

Mario Alberto Niño Torres
Rose Marie Saab Faour
Jaime Bueno Miranda
Juan Hernández Celis

Representantes del Sector Privado

Principales

Efrén Cardona Rojas
Carlos Augusto Ramírez Gómez
Juan Diego Trujillo Mejía
Francisco Durán Casas
Gonzalo Echeverry Garzón
Leonor Serrano De Camargo
Jaime Mantilla García
José Blackburn Cortés

Suplentes

Felipe García Cock
Germán Perilla Medrano
Camilo Liévano Laserna
Luis Fernando Ángel Moreno
Diego Hernán Vargas Martínez
Guillermo Guzmán Boada
Ricardo Gaitán Muñoz

Miembros Honorarios

Oscar Pérez Gutiérrez
Francisco Mejía Vélez
Reinaldo Kling Bauer
Jorge Perdomo Martínez
Enrique Stellabatti Ponce

La CCB en transformación

2010, inicio de los procesos de cambio

En el 2010 iniciamos un proceso de reflexión en torno a nuestro quehacer, con el fin de potenciar las estrategias encaminadas a forjar una ciudad región más sostenible.

Adelantamos un proceso de revisión de nuestro plan estratégico teniendo en cuenta el impacto y costo–beneficio de los programas y proyectos que adelantamos, sus indicadores y metas.

Definimos que nuestro rol sería ser protagonista en las soluciones gobierno, empresa y sociedad, con el mejoramiento de la competitividad y la calidad de vida como pilares fundamentales de nuestra gestión.

Gobierno corporativo

Con el direccionamiento de la Junta Directiva, en 2010 fortalecimos nuestro gobierno corporativo al adoptar decisiones definitivas que modificaron el régimen de administración y gobierno de la entidad, buscando reforzar el papel de la Junta Directiva en las decisiones estratégicas y el seguimiento a la gestión y dejando en cabeza de la administración los asuntos operativos y de ejecución.

En el Código de Ética y Buen Gobierno se definió que las actuaciones de la Junta Directiva se llevarán a cabo basadas en el interés general y no en el particular, respetando los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, integridad y buena fe, responsabilidad, debida diligencia, disciplina, lealtad y confidencialidad.

Se fortaleció, además, el régimen de inhabilidades e incompatibilidades en materia de contratación. La Junta Directiva aprobó ampliar el régimen establecido en la ley, con lo cual estas definiciones se aplican no sólo a los altos funcionarios de la empresa sino a todos los trabajadores.

Establecimos un procedimiento para evitar que funcionarios o directivos incurran en casos de conflictos de interés, con lo cual se busca total transparencia contractual, lo que nos pone a la vanguardia con respecto a las otras Cámaras de Comercio del país.

En los Estatutos se incluyeron definiciones para el funcionamiento de la Junta Directiva, al determinar que de existir requerimientos individuales relativos

a temas estratégicos, éstos se canalizarán con el Presidente Ejecutivo, mientras que para atender trámites menores relacionados con las funciones de la Cámara, que no hayan sido resueltos dentro de los términos establecidos como promesa de servicio al cliente, los Miembros de Junta se comunicarán con el Vicepresidente Ejecutivo.

En el Manual de Contratación se reiteraron los principios de transparencia, economía y responsabilidad y se definieron las instancias de autorización de la contratación con sus respectivas competencias: Junta Directiva, Comité Ejecutivo de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, Comité de Compras y Comité de Presidencia.

Uno de los avances en términos de relaciones corporativas y comunicaciones fue la creación de un canal institucional que ha servido de conexión entre la Junta Directiva y la Administración. Esta iniciativa busca que las directivas expresen sus inquietudes y expongan sus propuestas referentes al desarrollo de la entidad.



Se fortaleció también la función de seguimiento y control de la Junta Directiva mediante la creación del Comité de Buen Gobierno, Riesgos y Auditoría, el cual tiene como funciones hacer seguimiento al sistema de gestión de la institución, recomendar políticas de riesgo y control y revisar el mapa de riesgos.

2011, etapa de expansión

Continuando con el proceso de transformación de nuestra entidad para incidir positivamente en la construcción de una Bogotá Región sostenible y responsable de su futuro, el 2011 fue un año de definiciones en torno a nuestro foco estratégico.

A partir de un análisis del entorno, del reconocimiento de las nuevas y crecientes necesidades de los empresarios y con el concurso de la Junta Directiva y el liderazgo colectivo de nuestro talento humano, emprendimos una construcción colectiva. Siguiendo la metodología de la U¹, que se basa en ocho momentos: observar, suspender, redireccionar, dejar ir, dejar venir, cristalizar, construir prototipos e institucionalizar, movilizamos a la organización y definimos nuestra razón de ser.

Nuestro Propósito Superior

Aumentar la prosperidad de los habitantes de Bogotá y la Región, a partir del fortalecimiento de las capacidades empresariales y el mejoramiento del entorno para la generación de valor compartido, bajo principios de gobernanza y con visión global de largo plazo.

En ese sentido, son principios de nuestra gestión la prosperidad, el valor compartido y la gobernanza.

- **Prosperidad:** Estado de bienestar creciente e incluyente, por medio de la creación abundante y balanceada de bienes y servicios públicos y privados para toda la comunidad.
- **Valor compartido:** Son prácticas empresariales que aumentan la competitividad del negocio al tiempo que mejoran las condiciones sociales, ambientales y económicas de las comunidades en las que opera.
- **Gobernanza:** Capacidad de diferentes actores para trabajar de manera colaborativa y gestionar su propio desarrollo.



¹ C. Otto Schaemer Teoría U: Liderando desde el futuro emergente.

Definimos nuestro foco estratégico en los empresarios para, a partir de servicios de fortalecimiento empresarial, aumentar sus capacidades y hacerlos más competitivos y generadores de valor compartido. Al mismo tiempo, buscamos mejorar el ambiente de negocios mediante la articulación de actores públicos y privados, el impulso a las iniciativas de clusters y la corresponsabilidad para la construcción colectiva de la ciudad región sostenible.



Nuestro modelo reconoce como elementos que caracterizan nuestra gestión los siguientes:

- **Innovación:** Capacidad de generar valor a través de la transformación de ideas o conocimiento en nuevas formas de gestión de negocio, servicios o procesos.
- **Sostenibilidad:** Capacidad de satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.
- **Integración:** Interacción entre las diferentes áreas para lograr nuestro propósito superior.

- **Convergencia:** Unificar esfuerzos logrando un objetivo para el beneficio colectivo.
- **Corresponsabilidad:** Capacidad de asumir el papel que a cada uno le corresponde para el logro de un propósito común.
- **Buen gobierno:** Conjunto de principios, lineamientos y declaraciones de buenas prácticas de gestión que busca generar confianza y respeto entre la organización y sus partes interesadas, declaraciones basadas en la autorregulación, respeto a las garantías y/o derechos, los resultados y su impacto.

El logro de nuestro Propósito Superior implica contar con servicios de respaldo estratégico, es decir aquellos como relaciones institucionales, gestión del talento humano y organizacional, aseguramiento corporativo, relacionamiento con el cliente, secretaría general, planeación e innovación y gestión financiera y administrativa que brindan apoyo a las unidades estratégicas de **Fortalecimiento Empresarial, Competitividad y Gobernanza** para alcanzar nuestros objetivos.

Así mismo nuestro modelo reconoce a las filiales como aliados en el logro del propósito superior.

Con estas definiciones estratégicas, el 2012 se perfila como un año de consolidación de la arquitectura organizacional así como de los programas y proyectos que nos permitirán materializar nuestro propósito superior, lo cual implica un reto que estamos dispuestos a afrontar.

Gestión de riesgos

En la CCB pusimos en marcha un Sistema Integral de Gestión de Riesgos, que contribuye de manera efectiva al logro de los objetivos institucionales y garantiza el aseguramiento de nuestra gestión en cuanto a los riesgos estratégicos y los procesos CORE. Pasamos de un esquema tradicional de auditoría interna al de aseguramiento corporativo que busca identificar y gestionar oportunamente los riesgos.

En el 2011, con la asesoría de un consultor externo con experiencia en el diseño de estructuras organizacionales y en el diseño de sistemas de Gestión de Riesgos, iniciamos un proceso de aseguramiento de gestión de riesgos (Risk Assessment).

Proceso de aseguramiento de gestión de riesgos



En ese marco, llevamos a cabo cada una de las fases mediante talleres para posteriormente identificar los riesgos estratégicos y operativos, las medidas y las evidencias que soportan el control, hasta definir un modelo de líneas de defensa que nos permitirá preservar la integridad del patrimonio de nuestra entidad y la eficiencia de la gestión.

Modelo de Líneas de Defensa





Filiales más cerca

En nuestra convicción de apoyar el fortalecimiento empresarial y el mejoramiento del entorno para así aumentar la prosperidad de nuestra ciudad región, reconocemos a las filiales como un brazo fundamental para lograr este objetivo a partir de los servicios que prestan y de los programas que desarrollan y que pueden aportar a la generación de valor compartido.

Es por ello que hemos decidido que es necesario, además de consolidar los procesos de cambio en nuestra entidad, expandir a nuestras filiales las líneas de conducta en cuanto a gobierno corporativo, comportamiento ético, gestión responsable y articulación con el nuevo foco estratégico.

En 2011 ampliamos a nuestras filiales el programa de implementación de buenas prácticas corporativas, desarrollado con éxito en 2010 en la CCB, con el firme objetivo de fortalecer los principios de transparencia y manejo de recursos y contrataciones. En este aspecto, adelantamos la reforma estatutaria de Uniempresarial y formulamos el Código de Ética de Buen Gobierno de Invest Bogotá.

Prácticas sostenibles

En nuestro objetivo de ser promotores de prácticas sostenibles y responsables, en el 2011 compartimos con las filiales nuestro conocimiento y experiencia. En ese marco, hemos propendido para que las empresas filiales fortalezcan su desempeño en las diferentes dimensiones: gobierno corporativo, trabajadores, clientes, proveedores, comunidad y medio ambiente. Para ello, se realizaron talleres, conversatorios y visitas con los equipos de las diferentes filiales.

En el primer semestre de 2011, se realizó un primer acercamiento con todas las filiales, en el marco del cual se abordó la concepción de responsabilidad social que entendían y manejaban las diferentes filiales, así como una reflexión sobre su expectativa de la relación con la CCB. Se identificó una necesidad general de ampliar el conocimiento sobre el concepto de responsabilidad social, sus tendencias recientes, la elaboración y el alcance de los informes de sostenibilidad.

Como resultado de dicha reunión, se definió el acompañamiento por parte de la CCB en el levantamiento de una línea base que les permita identificar las prácticas que tienen o de las que carecen en cada uno de los ámbitos de gestión de la RS y así avanzar en un modelo de responsabilidad social, el cual tenga como base metodológica el modelo ComprometeRSE, desarrollado por la CCB en más de 180 empresas de Bogotá y la Región.

En el segundo semestre de 2011, las filiales participaron en un taller en el que se abarcaron los diferentes conceptos de la responsabilidad social y se realizó una aproximación a los conceptos de generación de valor compartido. Se analizaron las bases de la competitividad sostenible de una empresa, la importancia de la identificación y gestión de los grupos de interés y las variables que se deben tener en cuenta para la implementación de prácticas responsables en una organización.

Adicionalmente, se inició el acompañamiento, por parte de una firma externa especializada, para el desarrollo de la línea base en responsabilidad social para las filiales Certicámara, Uniempresarial, Corferias, Mundo Aventura e Invest in Bogotá. No fue incluida Corferias, ya que por su dimensión requiere de una asesoría de mayor envergadura y además porque cuenta con un mayor avance en el tema. Tampoco se consideró a la CAEM, dado que su operación está aún ligada a la estructura administrativa y funcional de la CCB.

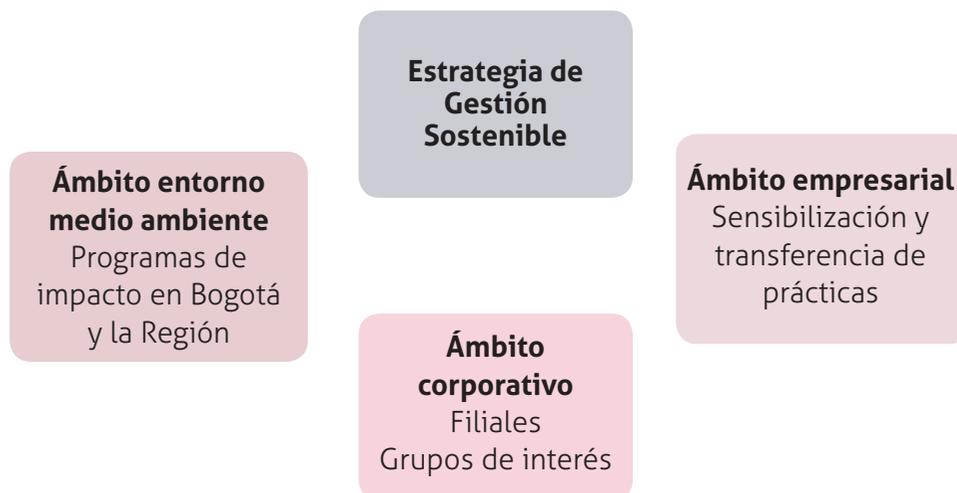
La línea base busca hacer una valoración del cumplimiento legal, identificar las prácticas con las que cuenta una organización en sus diferentes dimensiones, levantar y priorizar los grupos de interés y reconocer los medios de interrelación con los que cuenta. A partir de este diagnóstico, que finalizará en el primer trimestre del 2012, se deberán definir los lineamientos para la formulación del plan de acción para cada una de las filiales.

Gestión sostenible

La Cámara de Comercio entiende su gestión como promotor de la sostenibilidad social, económica y medioambiental con acciones de impacto en el entorno de Bogotá y la Región y en su organización interna.

Entendemos la responsabilidad social no sólo como una región con mayor prosperidad, a partir de programas que trascienden y benefician a la sociedad en su conjunto.

Nuestra estrategia interna de sostenibilidad se materializa a partir de la gestión que adelantamos en gobierno corporativo, con nuestros colaboradores y proveedores, la comunidad y el medio ambiente.



Los énfasis de la gestión sostenible en el 2011, identificados a partir del Segundo Informe de Sostenibilidad y compartidos con la Junta Directiva, el Comité Directivo y el Comité de Responsabilidad Social, están dirigidos al desarrollo de programas de impacto en Bogotá y la Región, tales como los asociados con la protección del medio ambiente y la vinculación de empresarios y ciudadanos en el mejoramiento de su entorno, tal como se detalla en el capítulo de medio ambiente.

En segundo lugar, se definió la realización de programas de impacto en el sector empresarial, en los cuales se trabajó en dos frentes: la promoción de la cultura de la sostenibilidad, relacionada con actividades de sensibilización en torno a la responsabilidad social y al concepto más amplio de sostenibilidad, y la transferencia del conocimiento, que se refiere al acompañamiento a las empresas de Bogotá y la Región para la implementación de prácticas responsables. Este componente se detalla en el capítulo de Fortalecimiento empresarial, ya que corresponden a servicios especializados para los empresarios.

En tercer lugar, identificamos la necesidad de desarrollar programas de impacto a nivel corporativo, basados fundamentalmente en la transferencia y articulación con las filiales de la estrategia de gestión responsable, como ya se explicó, y la gestión con grupos de interés de la CCB, con el fin de conocer sus expectativas y construir una relación de confianza más sólida y duradera.

En este marco, y como parte del ciclo de programas de capacitación y educación continua, dirigido a actualizar conocimientos y unificar criterios entre los profesionales que están involucrados en el tema de Responsabilidad Social Empresarial, treinta colaboradores destacados por su compromiso y liderazgo en el tema participaron del Diplomado en Normatividad y Tendencias de la RSE. Este proceso de formación incluyó como temas centrales los enfoques de responsabilidad social empresarial, marco ético y político, la norma SGE21 y la elaboración de memorias de sostenibilidad bajo los principios del Pacto Global y la metodología GRI.

Así mismo, en Equipos para la Excelencia, espacio diseñado para compartir temas institucionales con toda la organización, se divulgaron en el 2010 de manera sistemática acciones relacionadas con nuestra gestión responsable RSE, mientras que en el 2011 compartimos nuestro Segundo Informe de Sostenibilidad, así como los logros y retos.

EQUIPOS DE EXCELENCIA Divulgación gestión responsable		
2010	Febrero	Consumo responsable Campaña de orden y aseo Reducción del consumo de papelería, vasos desechables y mejoras en áreas comunes y puesto de trabajo
	Abril	Concepto de responsabilidad social empresarial para la CCB Programas de responsabilidad social de la CCB Programa de responsabilidad social empresarial "Donación de Tiempo"
	Septiembre	Identificación de los grupos de Interés
2011	Abril	Segundo Informe de Sostenibilidad
	Mayo	Jornada Distrital Bogotá Recicla
	Septiembre	Simulacro de evacuación

Así mismo, sigue siendo una prioridad la presencia activa de la CCB en el Pacto Global. Si bien desde el año 2007 la CCB se adhirió al Pacto Global, fue a partir del año 2010 y especialmente en el 2011 donde logra un papel relevante en la Corporación Red Pacto Global al hacer parte, en representación de los gremios, en calidad de suplente, del Consejo Directivo, desde donde participamos en la identificación y aplicación de estrategias para promover, asistir y asesorar a las empresas en la aplicación de los diez principios del Pacto Global.

En el 2011, la Corporación Red Pacto Global Colombia creó mesas de trabajo para cada uno de los cuatro temas: derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción. La Cámara de Comercio de Bogotá se vinculó a la mesa de trabajo del principio 10, correspondiente a la lucha contra la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno, en el que participan además otras 20 organizaciones, las cuales han manifestado su compromiso por la consolidación de una alianza privada en contra de la corrupción.

Acercamiento con grupos de interés

En 2011, adelantamos una gestión más activa con grupos de interés, iniciativa que surgió como respuesta a la necesidad de generar un mayor acercamiento y forjar relaciones más sólidas.

El diálogo con los grupos de interés permite a las organizaciones conversar e intercambiar información que se produce de forma permanente y que, en algunas ocasiones, puede ser desconocida por la entidad o por la parte interesada. Cuando se abre un nuevo espacio de relacionamiento con los grupos con los que constantemente se interactúa, se generan mayores niveles de confianza, reputación e innovación.

Dentro de una gestión responsable, el ejercicio de diálogos es considerado estratégico y prioritario para las organizaciones que avanzan bajo estándares internacionales como el Global Reporting Initiative o la ISO 26000.

La metodología que desarrollamos para llevar a cabo los diálogos, que contó con el acompañamiento de una firma externa especializada, tenía como primer paso una introducción al diálogo, en la cual se explicó a los asistentes la importancia de este espacio a través de la Metodología de Impacto de Diálogos Empresariales –MIDE–, en la que se identifican los impactos de la actividad que desarrollan las organizaciones, se determinan los asuntos más importantes y se establecen los posibles mecanismos de respuesta.

Posteriormente, los asistentes se dividieron en grupos y se capturaron las expectativas definidas para cada grupo de interés. Luego se calificaron los asuntos relevantes para la CCB por parte del grupo de interés, mediante un sistema electrónico.

Los 14 asuntos definidos como relevantes para la CCB se relacionan a continuación:

Comunicación funcional: comunicación asertiva y efectiva de doble vía.

Oferta de servicios: beneficios que presta la CCB a sus afiliados y usuarios.

Extensión de las buenas prácticas: promoción y transferencia de las prácticas de RSE con los afiliados.

Involucramiento de las filiales en las actividades de la CCB: participación activa en el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad de la CCB.

Conducta ética: promoción de un comportamiento basado en valores y principios que orienten la gobernanza y la gestión de la CCB.

Protección del medio ambiente: promoción de buenas prácticas ambientales en el cuidado del hábitat natural y la mitigación de impactos en la gestión de la CCB.

Innovación de servicios: diseño, desarrollo e implementación de nuevas metodologías, programas y servicios ofrecidos por la CCB.

Negociación y contratación: transparencia y equidad en los procesos de compra y adquisición de bienes y servicios.

Abastecimiento responsable: preferencia por afiliados locales con prácticas responsables en los ámbitos económicos, sociales y ambientales.

Alianzas público privadas: articulación con el sector público para el fomento del desarrollo social, económico y ambiental de Bogotá y la Región.

Veedurías y fiscalización de la gestión pública: seguimiento y control a los recursos de inversión pública.

Equilibrio entre la vida familiar y la vida laboral: balance entre la vida familiar y laboral para los colaboradores de la CCB.

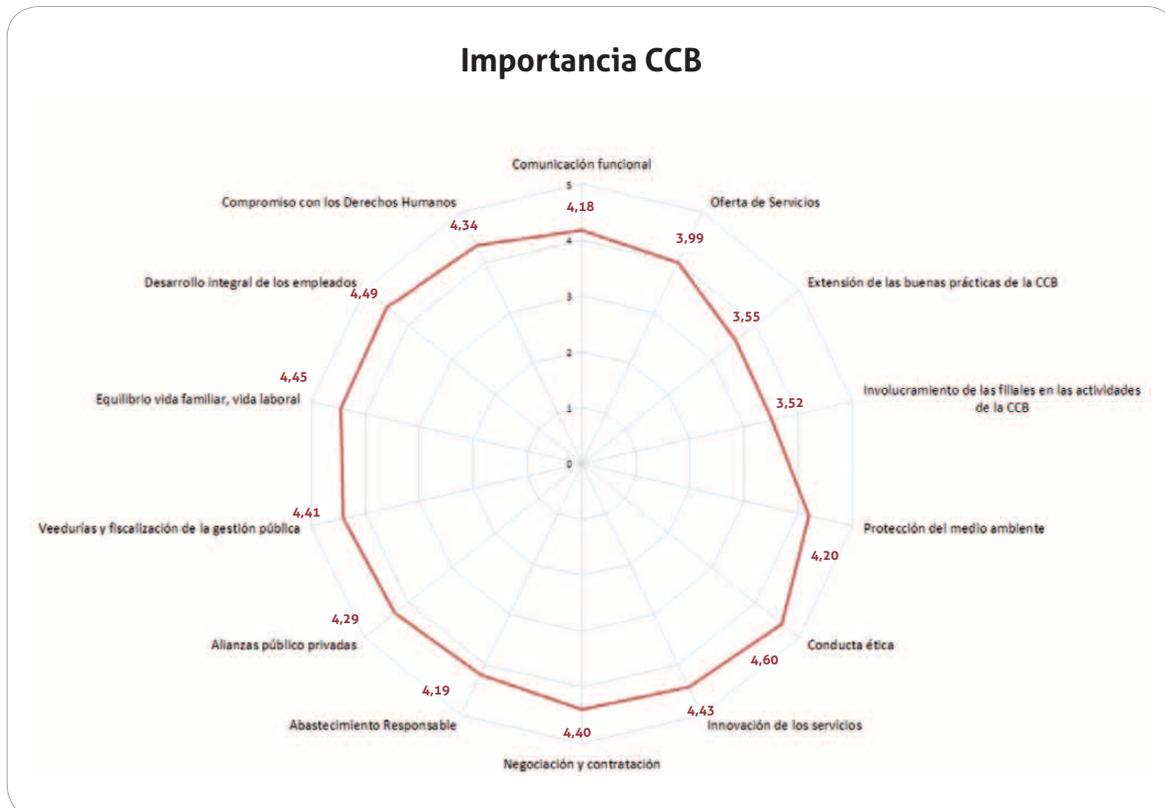
Desarrollo integral de los empleados: programas de capacitación y formación para los colaboradores de la CCB.

Compromiso con los Derechos Humanos: acciones concretas que reafirman el compromiso de la CCB con el respeto y la protección de estos derechos.

Con base en un ejercicio de identificación de grupos de interés desarrollado en el año 2010 con las diferentes unidades de negocio de la CCB, llevamos a cabo en el 2011 cinco diálogos con actores representativos de los grupos

de interés considerados como prioritarios: afiliados, proveedores, filiales, autoridades de entidades públicas y personal de aseo y cafetería que prestan sus servicios en la modalidad outsourcing.

Como resultado de nuestra gestión con los grupos de interés y de la metodología de los diálogos definimos una matriz en la que se establecen las calificaciones de la importancia para cada uno de los 14 asuntos identificados.



Al ser el resultado de diálogos abiertos con nuestros grupos de interés, esta matriz refleja la importancia transversal que tienen diferentes asuntos tanto para los grupos como para la gestión integral de la entidad. Según la escala utilizada, los asuntos ponderados se dividen en nada importantes, poco importantes, importantes, muy importantes y esenciales.

Para la ponderación que se presenta en este informe, sólo se identificaron los asuntos esenciales y muy importantes, lo que refleja que los asuntos identificados por la CCB están alineados con las expectativas que los grupos de interés tienen acerca de nuestro desempeño.

Ponderación de asuntos	
Importancia	Asunto (ordenado según su calificación)
Esencial	Conducta ética Desarrollo integral de los empleados Equilibrio de la vida laboral y familiar de los trabajadores Innovación de los servicios Veedurías y fiscalización de la vida pública Negociación y contratación Compromiso con los derechos humanos Alianzas público-privadas Protección del medio ambiente Abastecimiento responsable Comunicación funcional
Muy importante	Oferta de servicios Extensión de las buenas prácticas de la CCB Involucramiento de las filiales en las actividades de la CCB

Esta primera matriz de materialidad que presentamos en este informe, así como la ponderación de asuntos esenciales e importantes nos será de gran utilidad para gestionar en los próximos años cada asunto relevante. Su calificación permite también establecer la prioridad en la gestión de los mismos.

Aportes importantes

Filiales

Resaltan la cordialidad con el nivel directivo de la organización, pero señalan que es necesario tener mayores niveles de interacción y comunicación. Proponen la creación de un portafolio unificado de servicios y productos entre la Cámara y sus filiales.

Proveedores

Destacan la cordialidad, fluidez y ética en las relaciones que sostienen con la CCB. Destacan el respeto y confianza hacia los proveedores antiguos. Sugieren tener una retroalimentación constante sobre los aspectos positivos y negativos de su participación en las convocatorias. Quisieran contar con una programación previa de las actividades a las que los invitamos para poder participar.

**Afiliados**

Los empresarios que hacen parte del Círculo de Afiliados resaltan los beneficios por pertenecer a este grupo, pero aquellas que se encuentran en crecimiento, quisieran un mayor acompañamiento en sus procesos de sostenibilidad en el mercado. Invitan a fortalecer las relaciones entre ellos para contar con espacios de diálogo, trabajo en equipo y retroalimentación de buenas prácticas.

Autoridades

Reconocen el trabajo conjunto realizado entre la CCB y entidades públicas, basado en la colaboración mutua y el logro de objetivos comunes. Proponen mayor divulgación de los proyectos que realizamos para promover la vinculación de la comunidad y de nuevos aliados.

Personal outsourcing

Destacan el orgullo de trabajar en una entidad como la Cámara de Comercio de Bogotá. Quisieran un mayor reconocimiento por parte de los funcionarios y proponen que el control a las empresas prestadoras de los servicios de seguridad, aseo y cafetería, incluya también un seguimiento a sus prácticas éticas y responsables.

Derechos humanos

En la Cámara de Comercio de Bogotá cimentamos nuestras relaciones en el respeto a los derechos humanos, reconociéndolos como un pilar en la construcción de organizaciones y sociedades sostenibles. Trabajamos en favor de la resolución pacífica de conflictos y en la formación de conciliadores comunitarios y escolares para promover una cultura de la convivencia.

Desarrollamos iniciativas para la promoción de la calidad de vida, en temas de seguridad ciudadana, control social y seguimiento a la gestión pública.

Derechos humanos

Los derechos humanos son los derechos básicos que tiene cualquier ser humano. Se dividen en dos amplias categorías: civiles y políticos, que incluye derechos como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión; y económicos, sociales y culturales que incluyen, entre otros, el derecho al trabajo, a la alimentación, al máximo nivel alcanzable de salud, la educación y a la seguridad social.

Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso en toda su cadena de valor (proveedores, organizaciones pares u otros organizadores y la sociedad en general).

Solución de controversias

Contamos con el Centro de Arbitraje y Conciliación –CAC– que ofrece a empresarios, ciudadanos y comunidad educativa la posibilidad de resolver sus conflictos asertivamente. Nuestro CAC ha beneficiado a cientos de personas, al brindar opciones asequibles en la resolución de conflictos, ofreciendo servicios que se ajusten a sus necesidades.

Conciliación en derecho

Es un mecanismo alternativo de solución de controversias, de carácter voluntario que busca lograr el acercamiento de las partes en conflicto (dos o más personas, naturales o jurídicas, de carácter público o privado, nacionales o extranjeras) por medio de un ejercicio razonable de diálogo, escucha y respeto, con la presencia y colaboración de un tercero neutral llamado conciliador, quien orienta el encuentro con el objetivo de alcanzar acuerdos viables que sean beneficiosos para las partes.

Año	Casos atendidos por conciliación en derecho
2009	7.462
2010	5.578
2011	4.148
Total	17.188

En el año 2011 se consolidaron alianzas para promover la conciliación como una herramienta de fácil acceso y con mayor efectividad. Por ello, además de los casos que fueron remitidos por la Fiscalía General de la Nación, se atendieron solicitudes de personas beneficiarias de la Red Unidos, programa del Gobierno Nacional, orientado a apoyar a la población en pobreza extrema, aportando con mejores condiciones para el acceso a la justicia.

Al mismo tiempo, a la conciliación en derecho accedieron ciudadanos, comerciantes y empresarios en condiciones de vulnerabilidad o que habitan en los estratos 1, 2 o 3 de Bogotá y Soacha y de las regiones de Sabana Centro y Sumapaz.

Las solicitudes de conciliación en jornadas gratuitas registraron un crecimiento en el 2010 del 12% frente al 2009, atendiendo 1.812 casos en Bogotá, Zipaquirá y Fusagasugá. En el 2011, se registró un incremento del 29% frente al 2010.

Año	Casos atendidos en jornadas gratuitas de conciliación en derecho
2009	1.644
2010	1.812
2011	2.536
Total	5.992

Por otro lado, en 2011 promovimos el uso de la conciliación con descuentos especiales en materia comercial y de familia y tarifas especiales para los afiliados a la CCB. Para el 2011 el índice de acuerdos se incrementó en tres puntos, llegando al 78%.

Modelo Pedagógico Arco iris de la Convivencia

El Modelo Pedagógico "El Arco iris de la Convivencia" nace del programa de las sedes de conciliación comunitaria, impulsado por la Cámara de Comercio de Bogotá, a través de su Centro de Arbitraje y Conciliación desde el año 2000, como respuesta a la alta conflictividad resuelta de manera violenta y a la falta cotidiana de convivencia y armonía ciudadana, identificada en las diferentes localidades de Bogotá y en algunos municipios de Cundinamarca.

Este modelo tiene como objetivo fomentar en las comunidades un cambio en la cultura ciudadana para que los habitantes se relacionen mejor con los demás, resolviendo los conflictos de manera pacífica.

A partir del acuerdo con la Policía para el desarrollo del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes en el 2011, se incorporó el modelo pedagógico de convivencia en 16 cuadrantes de Bogotá, zonas con características similares, con el fin de incorporar el componente de convivencia a los de seguridad y medio ambiente.

Cuadrantes con aplicación del modelo de convivencia		
N°	Cuadrante	Localidad
1	Carvajal	Kennedy
2	Zona K	Kennedy
3	Venecia	Tunjuelito
4	Restrepo	Antonio Nariño
5	Toberín	Usaquén
6	Campiña	Suba
7	Parque de Los Híppies	Chapinero
8	Zona T	Chapinero
9	La Macarena	Santa Fe
10	Libreros	Santa Fe
11	Ciudad Montes	Puente Aranda
12	Quirigua	Engativá
13	Maloka	Fontibón
14	Paloquemao	Mártires
15	El Recreo	Bosa
16	Galerías	Teusaquillo

Conciliación en equidad

Promovemos la convivencia mediante la conciliación en equidad, espacio que permite la solución de conflictos a partir del diálogo entre las partes involucradas con el apoyo de un facilitador, quien es un líder comunitario capacitado en brindar asesoría para la resolución de una situación problemática, con el objetivo de llegar a acuerdos y compromisos de mutuo cumplimiento.

En 2010 registramos 89% de acuerdos de 8.633 audiencias realizadas, en las que los conciliadores en equidad atendieron 2.640 casos sobre daño en bien ajeno, lesiones personales e inasistencia de alimentos, logrando un 45% de acuerdos. En el 2011, obtuvimos un incremento del 17%, atendiendo 10.124 audiencias, manteniendo el 89% de acuerdos realizados.



Para formar más ciudadanos en conciliación en equidad, realizamos un diplomado sobre este tema, con la participación de expertos internacionales y nacionales, del que se graduaron en 2011, cincuenta líderes comunitarios de las diferentes localidades de la ciudad.

Año	Audiencias de conciliación en equidad
2008	9.500
2009	7.250
2010	8.633
2011	10.124

Conciliación escolar

El programa Hermes, orientado a la gestión del conflicto escolar, brinda herramientas y desarrolla competencias sociales en los jóvenes para la transformación del conflicto en los colegios. Gracias a su consolidación, en el 2011 el programa fue seleccionado por la Cámara de Comercio Internacional como uno de los cinco finalistas en la Séptima Conferencia Mundial de Cámaras de Comercio, en la categoría de "Mejor proyecto de Responsabilidad Social Empresarial" en el que se presentaron 41 países con 71 proyectos a nivel mundial.

2010

- Formamos a 10.350 gestores del conflicto escolar.
- Realizamos 448 jornadas de conciliación escolar.
- Atendimos 14.137 conciliaciones.
- 93% de cumplimiento en los acuerdos establecidos.
- Sensibilizamos a 382.928 actores de la comunidad educativa entre padres y madres de familia, docentes y estudiantes.

2011

- Formamos a 11.701 gestores del conflicto escolar.
- Realizamos 791 jornadas de conciliación escolar.
- Atendimos 21.264 conciliaciones.
- 94% de cumplimiento en los acuerdos establecidos.
- Sensibilizamos a 499.190 actores de la comunidad educativa entre padres y madres de familia, docentes y estudiantes.

Año	Personas formadas como gestores del conflicto escolar	Colegios del Distrito beneficiados	Localidades del Distrito beneficiadas	Colegios en otros municipios beneficiados	Municipios beneficiados
2009	9.230	70%	11	28	13
2010	10.350	280	20	30	13
2011	11.701	290	20	42	19

Arbitraje

Este mecanismo cuenta con el apoyo de un tribunal arbitral con la facultad transitoria de impartir justicia, que permite a las partes llegar a acuerdos bajo los lineamientos establecidos por el reglamento del Centro de Arbitraje o las leyes nacionales, según sea el caso.

En 2010, lanzamos e-arbitraje, un servicio innovador y único en Latinoamérica, por medio del cual los empresarios y sus apoderados pueden gestionar desde el inicio hasta el final sus trámites arbitrales a través de nuestra página web.

Año	Arbitramientos realizados	E-Arbitraje
2008	214	N/A
2009	252	N/A
2010	290	N/A
2011	241	8

En 2009, se creó el programa Arbitraje Mipymes para permitir que pequeños y medianos empresarios puedan resolver sus casos con, por ejemplo, proveedores o clientes en condiciones más económicas. En 2010 y 2011, llevamos a cabo Jornadas Gratuitas de Arbitraje Mipymes, con la participación de más de 700 empresarios.

Año	Empresarios participantes	Solicitudes presentadas	Tribunales Arbitrales Mipymes instalados	Casos conciliados	Participación de árbitros de nuestras listas oficiales
2010	340	170	29	67	39
2011	450	292	13	85	25

Integración de los Centros de Arbitraje

Uno de los proyectos en los que se ha venido trabajando desde el 2011 es el de la integración de los tres Centros de Arbitraje de Cali, Bogotá y Medellín, bajo unos objetivos comunes, de forma que este centro se convierta nacional o internacionalmente en el que brinda la mejor opción en términos técnicos, operativos y económicos frente a las demás instituciones que prestan este servicio.

Con esta integración se busca compartir un modelo operativo y financiero que ofrezca el mejor servicio, con reglas uniformes tanto en los estatutos como en los procedimientos, estándares de eficiencia aplicados por todas las sedes, que garantice confiabilidad para los usuarios tanto nacionales como internacionales. El centro integrado favorecerá la generación de conocimiento a partir del intercambio de las mejores prácticas y de los puntos más problemáticos en los casos atendidos.

El centro integrado estará en operación a finales del 2012.

Arbitraje de inversión

El Centro de Arbitraje y Conciliación (CAC) de la Cámara de Comercio de Bogotá firmó el 30 de noviembre de 2011 una alianza con el Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones (CIADI) que nos faculta para adelantar conciliaciones y arbitrajes relacionados con inversión, lo que permite consolidar el proceso de construcción de convivencia e intercambio entre los países mediante los métodos alternativos de solución de conflictos, generando garantías a empresarios e inversionistas.

Nuestro Centro de Arbitraje es el primer país de América Latina y la primera institución de todas las Américas que firma esta alianza.

Programas de promoción de la calidad de vida

Zonas Seguras

En convenio con la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Policía Nacional hemos desarrollado el programa Zonas Seguras, con el objetivo de promover la tranquilidad de los ciudadanos en las calles de Bogotá.

En el 2010, 31 cuadrantes estuvieron en operación para que empresarios, ciudadanos y autoridades adoptaran comportamientos preventivos para reducir los delitos de mayor impacto en la ciudadanía. Se realizaron 350 comités con 6.000 asistentes.

Si bien los resultados han sido significativos, en el 2011, la CCB y la Policía decidimos desarrollar un nuevo modelo, con el propósito de adelantar acciones de convivencia y medio ambiente que contribuyeran al mejoramiento de la percepción de seguridad ciudadana en Bogotá, en el marco del Plan Integral de Convivencia y Seguridad del Distrito Capital y del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes de la Policía Nacional.

En este nuevo marco se ampliaron los objetivos del programa, buscando además de contribuir a mejorar la percepción de seguridad de los ciudadanos, promover también los métodos alternativos y comunitarios para reducir niveles de conflictividad y aumentar la cultura de la gestión integral del riesgo, fortalecer la participación ciudadana y el control social, así como generar procesos para la debida utilización y apropiación ciudadana del espacio público y el mejoramiento ambiental.

En este orden de ideas, el Programa Zonas Seguras a partir del 2011 fijó como objetivo contribuir a mejorar las condiciones de seguridad, a través de la creación de espacios de participación, del diseño de estrategias de intervención para contribuir a prevenir y reducir los delitos, la generación de proyectos de mejoramiento del entorno y la adopción de medidas para la prevención y atención de emergencias y desastres.

Una vez definido el nuevo concepto, en el año 2011 se realizaron 379 comités locales de seguridad, con asistencia de 5.614 personas y se realizaron 62 intervenciones en el marco de la campaña de prevención de hurto a personas denominada Entre todos podemos hacer de Bogotá una Ciudad más Segura.



Así mismo, se dictó un curso b-learning a los miembros de la Policía Nacional para fortalecer el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria Por Cuadrantes, al igual que otro curso relacionado con funciones y competencias de los servidores públicos en materia de seguridad y convivencia, dirigido a alcaldes, gobernadores y comandantes de las estaciones.

Como parte del esfuerzo por contar con información actualizada, continuamos realizando el seguimiento a los principales indicadores objetivos y subjetivos de seguridad ciudadana a través del Observatorio de Seguridad de Bogotá y la Región. También realizamos y dimos a conocer los resultados de las Encuestas de Percepción y Victimización en Bogotá, Soacha, Zipaquirá y Fusagasugá. Elaboramos un atlas interactivo virtual con los indicadores de seguridad de Bogotá y Cundinamarca en los últimos ocho años.

Formación en control social

En 2010 promovimos el control social como un derecho de todo ciudadano de participar en los asuntos públicos y un deber de hacer seguimiento a los proyectos que impactan la calidad de vida de los habitantes de la ciudad y la región. Como resultado, formamos a más de 3.000 ciudadanos en veedurías y conformamos la primera Red de Control Social en seis municipios de Cundinamarca.



Durante 2011 se realizaron jornadas de capacitación dirigidas a empresarios, asociaciones, líderes ciudadanos, colegios y autoridades, llegando a más de 700 personas.

Adicionalmente, con el fin de contribuir a mejorar la información sobre las elecciones locales que se realizaron en el 2011 y promover el voto responsable, en asocio con el programa Bogotá Cómo Vamos desarrollamos la campaña de pedagogía electoral “Yo Voto, Yo Sumo”, que incluía material didáctico sobre la importancia de votar, cómo votar e información sobre los candidatos que permitía identificar y conocer su información.

Capacitación en derechos humanos

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento y respeto por los derechos humanos, en el 2011 realizamos una capacitación interna con los jefes de seguridad de la institución y los directores de sedes de la CCB.

Esta actividad se realizó con el apoyo de la Red Pacto Global Colombia, organización de la que hacemos parte y que brinda espacios de formación y socialización sobre la naturaleza y alcance del rol de las organizaciones en la defensa de los derechos humanos, con el propósito de contribuir con el compromiso empresarial a la prevención de vulneraciones.

La sesión de capacitación, tuvo como propósito divulgar y propiciar un diálogo sobre las responsabilidades empresariales en el respeto y la promoción de los derechos humanos, de acuerdo con los estándares internacionales. En el taller se presentó la legislación internacional en derechos humanos y los pactos internacionales sobre derechos económicos, sociales, civiles y políticos, así como los principios de actuación para empresas en aras de proteger, respetar y remediar los derechos humanos.

Capacitación en derechos humanos	
Cargo	Asistentes
Directores de sedes CCB	13
Jefes de seguridad outsourcing	8
Guardas de seguridad outsourcing	3
Total	24

En la capacitación participaron los jefes de seguridad de las diferentes sedes de la institución y un grupo de guardas, quienes plantearon sus inquietudes sobre el tema en el ejercicio diario de su actividad. El objetivo de realizar la jornada con los jefes de seguridad era multiplicar la sensibilización con el personal de seguridad.

Nuestra gente

Las políticas y prácticas relacionadas con nuestros colaboradores están orientadas a hacer de la vida laboral un espacio de formación y reconocimiento, en condiciones de seguridad y bienestar, a través de acciones y programas que contribuyan a su desarrollo integral. Motivamos en nuestra gente el trabajo colaborativo y resaltamos su participación y compromiso en los procesos de evolución de nuestra institución.

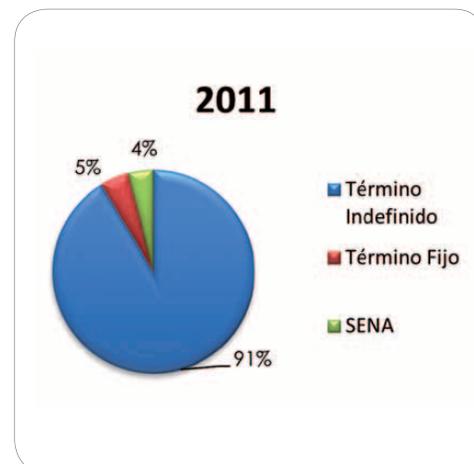
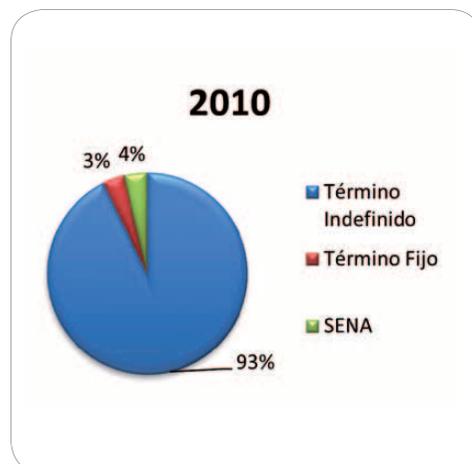
El compromiso con nuestro equipo de trabajo nos lleva a respetar cabalmente los derechos que rigen la vida laboral en Colombia.

Prácticas laborales

La generación de empleo y el pago de un salario por el trabajo realizado constituyen uno de los aportes más significativos de las empresas a la sociedad. Las prácticas laborales se refieren a la relación con los empleados directos y a todos quienes realizan un trabajo por en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Las organizaciones deben garantizar el bienestar de sus colaboradores, generando condiciones de trabajo seguras y apoyando su desarrollo personal y profesional.

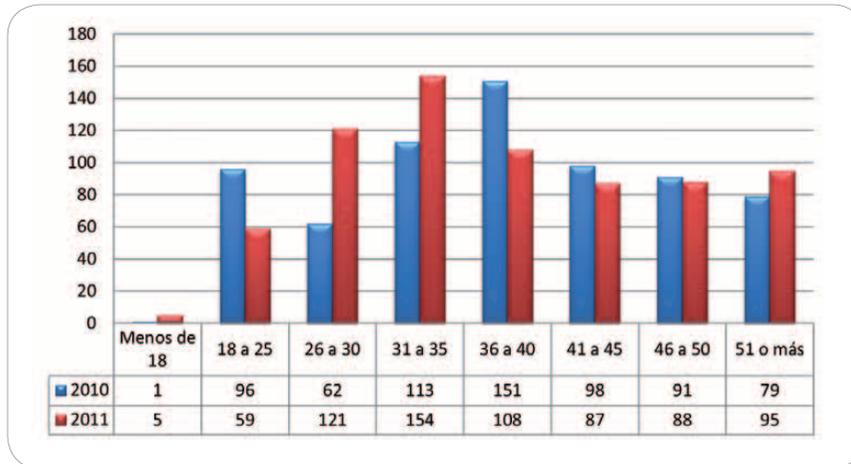
Así son nuestros colaboradores

Por tipo de contrato





Por rango de edad



Por género

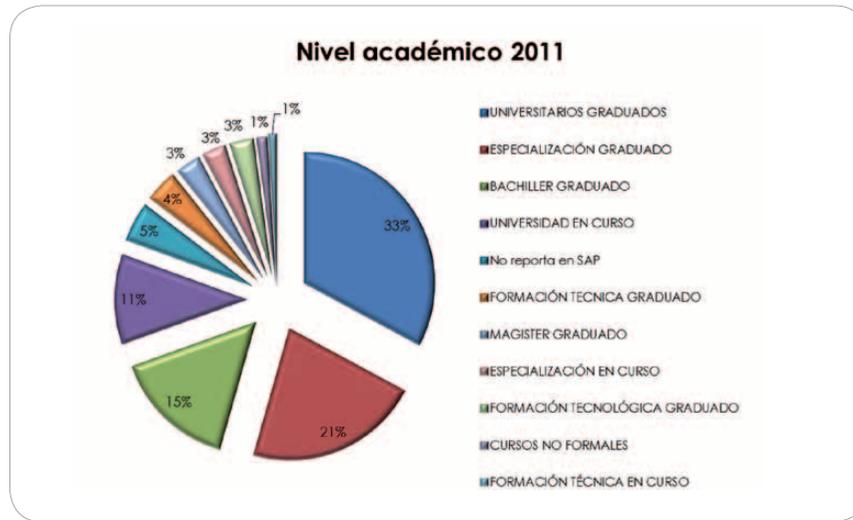
	2008	2009	2010	2011
Hombres	302	315	306	313
Mujeres	369	413	385	404

Por cargo

Cargo	2008		2009		2010		2011	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Administrativo	134	132	147	138	137	126	109	112
Analista I	26	24	31	19	31	24	36	24
Analista II	61	18	72	31	65	28	61	37
Analista III	26	16	27	18	25	17	25	18
Analista IV	35	34	40	38	37	37	39	34
Asesor	15	12	16	12	16	10	19	10
Coordinador	3	3	3	2	3	1	2	1
Coordinador Profesional	9	3	12	3	10	5	13	7
Director	6	7	7	7	7	7	7	8
Director de Sede y Centro de Servicios	7	3	7	3	6	4	6	4
Gerente	1	4	2	3	1	3	3	3
Jefe de Área	15	8	19	9	18	9	15	8
Jefe de Departamento	3	3	4	4	4	4	4	5
Operativo	22	20	21	15	15	15	9	13
Presidente Ejecutivo	1	-	1	-	1	-	1	-
Vicepresidente	3	3	4	2	3	3	4	2
Vicepresidente Ejecutivo	1	-	1	-	1	-	1	-
Técnico	6	15	5	13	5	13	6	9
Total general	374	305	419	317	385	306	360	295

Nota: Solamente se relacionan los empleados a término indefinido.

Por nivel educativo



Bienestar

Construimos programas de bienestar social que buscan satisfacer integralmente las necesidades de nuestros colaboradores y sus familias. Los programas que desarrollamos abarcan las necesidades personales, familiares, sociales y económicas.



Plan integral de salud y deporte
Actividades deportivas dirigidas, cultura del autocuidado y rutinas saludables.



Programa de reconocimiento
Eventos especiales para valorar a los colaboradores y su trabajo.



Plan de calidad de vida familiar
Actividades de formación, prevención y recreación para colaboradores y familias.



Administración de beneficios
Servicios a colaboradores y sus familias a través de la Caja de Compensación Familiar Colsubsidio.

Programas de bienestar					
Programa	Número de colaboradores				Actividades
	2008	2009	2010	2011 ¹	
Plan integral de salud y deporte	326	345	278		Torneos internos: 11 disciplinas anuales, formación de valores, cuidado y mejoras en prácticas deportivas.
					Olimpiadas nacionales: Escuelas de Formación Deportiva.
Plan de calidad de vida familiar	441	472	582	Cobertura del 85%	Programas preventivos: Consejería psicológica, preparación para el retiro laboral.
					Programas formativos: Pausas para pensar (colaborador) y campamento formativo para jóvenes hijos de colaboradores.
					Programa recreativo: Vacaciones recreativas para hijos pequeños de colaboradores y caminatas ecológicas para el colaborador y su familia.
					Programa de talentos Culturales: Talleres motivacionales para los colaboradores.
Programa de Reconocimiento y Recreación	1.187	1.262	2.176		Concurso navideño, cumpleaños, día de la secretaria, imposición de escudos y lustros, fiesta de los niños, fiesta de fin de año para colaboradores

¹ En 2011 se cambió la metodología por un porcentaje de cobertura del 85%, que corresponde a 556 colaboradores.

Beneficios a los colaboradores través de la Caja de Compensación Familiar								
Beneficios	2008		2009		2010		2011	
	N° Colab.	Inversión						
Créditos	109	\$881'136.780	157	\$1.805.086.318	52	\$792'043.976	58	\$1.056.0010.300
Subsidios para vivienda	2	\$17'767.750	4	\$26'832.600	5	\$37'595.000	6	\$63.100.000
Capacitación	21	\$18'800.110	17	\$20'120.962	18	\$31'718.896	11	\$24.001.100
Turismo, recreación, deportes	152	\$52'883.046	169	\$56'251.257	151	\$38'851.956	108	\$47.012.000
Descuentos en supermercados	698	\$347'062.819	713	\$417'246.722	495	\$363'581.432	475	\$401.000.362

Salud y seguridad

Adelantamos programas para asegurar ambientes de trabajo sanos, saludables y seguros para nuestros colaboradores, con actividades de prevención en salud y seguridad como controles médicos, jornadas de vacunación, evaluación de los puestos de trabajo, capacitaciones, entre otras actividades, que nos han permitido disminuir indicadores en absentismo, accidentes de trabajo y enfermedades.

Programas de salud y seguridad			
Higiene y seguridad industrial		Medicina laboral y preventiva	
Gestión de riesgo	Planes de emergencia	Medicina preventiva	Prevención del estrés como factor de riesgo cardiovascular
Sistema de control para trabajos en alto riesgo	Campaña de orden y aseo	Prevención de lesiones osteomusculares	

Indicadores de salud y seguridad de los colaboradores				
Absentismo, accidentes de trabajo y enfermedad	2008	2009	2010	2011
N° de accidentes de trabajo con días perdidos	4	3	6	5
N° de accidentes de trabajo sin días perdidos	4	2	1	3
Tasa de frecuencia por accidentes de trabajo	0,68	0,33	0,8	0,5
Tasa de severidad por accidentes de trabajo	1,79	0,81	2,24	1,96
Accidentes mortales	0	0	0	0
N° de víctimas por accidentes mortales	0	0	0	0
Total días perdidos por enfermedad común	3.857	2.781	3.231	3.169
N° enfermedades profesionales	0	0	0	0
Días perdidos por enfermedad profesional	0	0	0	0
Promedio de días perdidos por enfermedad común ²	5,9	3,8	4,7	4,5
Ausencia por días de maternidad	682	621	957	859
Tasa de absentismo por enfermedad común ³	2,24	1,44	1,78	1,76
Tasa de accidentalidad	0,68	0,33	0,8	0,5

² Promedio de días perdidos por enfermedad común= Total de días perdidos/Total días trabajados

³ Tasa de absentismo por enfermedad común = Días perdidos por ausencia del colaborador/número promedio de colaboradores X total días trabajados (22x12)

Participación de colaboradores por actividad				
Actividades	2008	2009	2010	2011
No. de exámenes periódicos ocupacionales	206	316	318	203
No. de exámenes de ingreso	296	260	301	188
No. de consultas de medicina general	804	746	720	355
Vacunación	120	230	NA	202
Evaluación y ajustes ergonómicos de puestos de trabajo	258	219	365	155
Intervención fisioterapéutica	NA	NA	245	248
Observación de postura correcta en el computador	NA	93	137	164
Exámenes de optometría	285	97	300	118
Prevención del estrés como riesgo cardiovascular (nutrición, aeróbicos, yaga, pilates)	352	835	848	944
Prevención de cáncer	235	403	309	161
Pausas activas en los puestos de trabajo	80	90	80	80
No. de personas capacitadas en procedimientos de emergencia	560	699	750	559



Capacitación

Desde 2009 venimos adelantando un modelo de capacitación que tiene en cuenta el tipo de competencia que se busca desarrollar:

- Competencias básicas: Herramientas esenciales e imprescindibles para el buen desempeño del cargo.
- Competencias conductuales: Atributos observables y medibles que dan al colaborador la capacidad de obtener un desempeño sobresaliente.
- Competencias técnicas: Relacionadas con la permanencia y eficiencia del colaborador.

En los años 2010 y especialmente en el 2011, los colaboradores de la organización se involucraron en el proceso de transformación y participaron en actividades para reflexionar sobre los nuevos énfasis para la CCB. El liderazgo colectivo y el trabajo colaborativo se está asumiendo como una nueva forma de interrelacionarnos.

Capacitación de colaboradores por nivel								
Nivel Cargo	2008		2009		2010		2011 ^{**1}	
	Participantes	Horas	Participantes	Horas	Participantes	Horas	Participantes	Horas
Administrativo ^{**2}	1.686	19.338	2.640	13.800	106	333	255	7.635
Operativo	114	1.887	179	1.092	96	568		
Técnico	8	173	10	65	8	49		
Directivo	151	2.484	289	1.219	303	1288	34	1.770
Ejecutivo	35	443	40	235	65	301	14	844
Profesional	1.323	24.419	2.320	26.240	380	1941	346	16.500
Retirado	361	6.050	599	60.766	1078	2843	553	9.920
Totales	3.678	54.111	6.077	101.115	1.550	5.049	1.202	36.667

^{**1} Durante los años 2010 y 2011 las horas de capacitación se concentraron en el proceso de transformación de la CCB.

^{**2} En el 2011, los cargos administrativo, operativo y técnico se unieron para los procesos de formación.

Gestión para el desarrollo

Anualmente realizamos evaluaciones de desempeño en las que, partiendo del trabajo que desarrollamos y la relación entre el jefe y el colaborador, se analizan las posibilidades de desarrollo y cumplimiento de los trabajadores. La calificación de los colaboradores se ha mantenido en altos estándares desde 2007 demostrando la calidad y solidez de nuestro equipo de trabajo.

Año	Total de colaboradores	Colaboradores evaluados	Cobertura en % de evaluados sobre la planta	Calificación promedio
2008	541	519	96	95
2009	587	569	97	96
2010	596	593	99	97

Nota: No se incluyen las evaluaciones 2011 ya que la Gestión para el Desarrollo se desarrolla en el primer trimestre del año 2012.

Programa de retiro

Nuestro compromiso con los colaboradores se extiende hasta la etapa de retiro a través del programa Plenitud, un espacio dedicado a la preparación para el retiro laboral en el cual se brindan herramientas para afrontar el cambio y asumirlo de la mejor manera personal y familiarmente.



El gasto pensional de los colaboradores de la CCB es asumido por el Seguro Social o los fondos de pensiones, sin embargo aún contamos con 6 trabajadores a quienes la organización paga directamente el monto de la pensión dado que su retiro fue previo a la consolidación de los fondos privados.

Carga pensional de la CCB

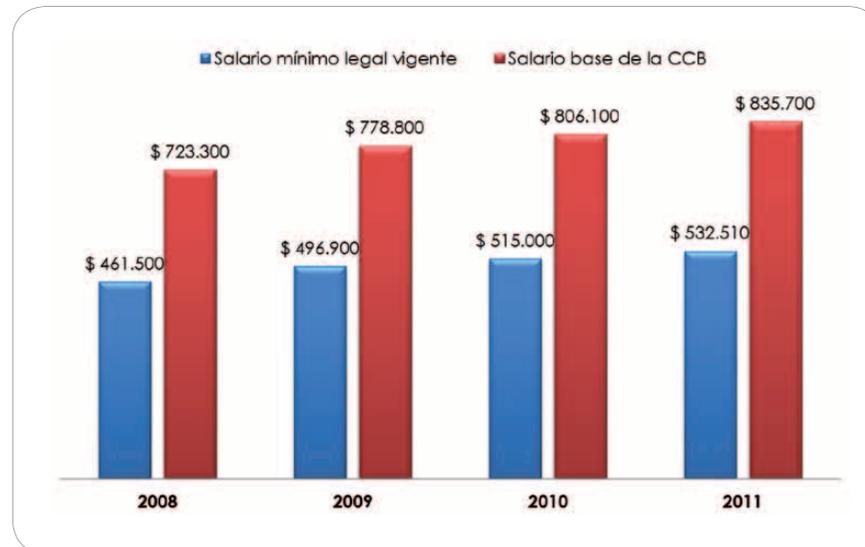
	2008	2009	2010	2011
Total personas	6	6	6	6
Total pago pensiones CCB	\$58'300.388	\$62'951.307	\$64'201.444	\$66'400.000

Salarios

Nuestros salarios son la materialización del valor que damos a la labor que desempeñan nuestros colaboradores para el crecimiento de nuestra organización. El salario básico en nuestra organización está por encima del salario mínimo legal vigente para Colombia.

El monto del salario depende del cargo que el colaborador desempeña dentro de la organización.

Comparación salario CCB vs. SMMLV



Pacto colectivo

En diciembre de 2011 negociamos el pacto que regirá por primera vez con una vigencia de cuatro años, las condiciones laborales y beneficios del personal de la institución.

El pacto colectivo se ha suscrito entre la CCB y sus colaboradores desde 1994, año en el cual se da la transición de la modalidad de sindicato a pacto colectivo con una vigencia de dos años.

La negociación contó con la dedicación y compromiso de las comisiones negociadoras y el apoyo decidido de nuestra Junta Directiva y del Comité Directivo.

El pacto colectivo de la CCB establece para los colaboradores que lo suscriben beneficios diferenciadores del mercado laboral, dentro de los que se destacan los préstamos educativos en los que la entidad da un subsidio para estudios de pregrado desde el 50% del valor de la matrícula en primer semestre y hasta el 100% de este valor en el último semestre. Para los estudios de posgrado se subsidia el 60% del valor de cada semestre.

Dentro de la negociación se acordó un incremento salarial anual hasta el 2014 por encima del IPC, así como los auxilios de salud, educativo para hijos, almuerzo, funerarios. Además, se convino el reconocimiento de una bonificación extraordinaria no salarial por pronta firma equivalente a 20 días de salario básico a cada



uno de los beneficiarios del pacto colectivo y una bonificación extraordinaria no salarial equivalente al monto devengado por cada beneficiario.

Finalmente, por una única vez y como un beneficio derivado de la firma del pacto por cuatro años, se estableció una bonificación extraordinaria para cada beneficiario equivalente a tres días de salario básico. Todos estos beneficios se cancelaron con la nómina de diciembre 2011.

Medio ambiente

Cuidamos y preservamos el medio ambiente, con acciones que van desde el uso eficiente de los recursos que empleamos en nuestro trabajo diario, hasta la promoción de programas para el mejoramiento de las condiciones ambientales en Bogotá y la Región. Comprometidos con la sostenibilidad ambiental, desde nuestra filial Corporación Ambiental Empresarial –CAEM–, apoyamos a los empresarios para la reducción de sus impactos y la incorporación de nuevas tecnologías amigables con el medio ambiente.

Medio ambiente

Las decisiones y actividades de las organizaciones generan un impacto en el medio ambiente, sin importar su actividad o el lugar en el que se realicen. Estos impactos están encontrados asociados al uso que la organización realiza de los recursos (agua, energía, papel), la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos. Toda organización debe identificar opciones para reducir y eliminar los volúmenes y patrones insostenibles de producción y consumo de estos recursos y contribuir a la educación ambiental de sus colaboradores y grupos de interés en general.

Gestión ambiental interna

Desde hace siete años desarrollamos el Programa de Gestión Ambiental a través del cual prevenimos, mitigamos y controlamos los impactos ambientales que pueden generar nuestras operaciones. El programa involucra activamente a cada uno de nuestros colaboradores al promover prácticas responsables en nuestras oficinas.



Programas de ahorro de energía y de agua

Estos programas propenden por la disminución del consumo de energía y agua mediante la implementación de servicios energéticos más eficientes y del control a los sistemas actuales. De manera simultánea, educamos a nuestros colaboradores para lograr resultados óptimos y reducciones significativas.

En 2010 y 2011 continuamos realizando las siguientes actividades en ahorro de energía:

- Implementación de sensores de movimiento en las baterías de los baños.
- Control de apagado de equipos de alto consumo fuera de la jornada laboral.
- Control de apagado de luminarias en las áreas que reciben iluminación natural durante el día.
- Implementación de luminarias ahorradoras de energía en espacios de uso continuo, ejemplo: Auditorios y salas de capacitación.

Como acciones nuevas en el 2010 realizamos el cambio de comercializador de energía para las sedes Chapinero y Kennedy a energía no regulada, al tiempo que se adelantó una nueva contratación de energía no regulada para el edificio Salitre con una tarifa menor a la del 2009, las cuales han hecho más eficiente el uso de la energía así como un menor pago por este concepto. Además, se realizaron pruebas piloto con sensores de movimiento, luminosidad y lámparas ahorradoras.

Consumo de energía por sede (En kilovatios)	2010	2011	Var%
Sede Cedritos	196.460	206.150	5%
Sede Norte	106.880	106.560	0%
Sede Paloquemao	36.276	38.638	7%
Sede Restrepo	38.833	34.303	-12%
Sede Cazucá	24.557	17.933	-27%
Conciliación Ciudad Bolívar	5.345	5.290	-1%
Conciliación Cazucá	10.010	11.198	12%
Conciliación Engativá	6.860	6.450	-6%
Edificio Centro	494.748	483.842	-2%
Sede Zipaquirá	12.108	10.825	-11%
Fusagasugá	19.371	19.103	-1%
Sede Chapinero	617.043	526.128	-15%
Sede Kennedy	522.631	535.675	2%
Mega Fusagasugá	2.969	2.836	-4%
Centro conciliación Fusagasugá	7.761	2.836	-63%
Edificio Salitre	1.786.008	1.657.775	-7%
TOTAL	3.887.859	3.665.542	-6%

Impacto en consumo y pago con energía no regulada				
Sede		Antes de Dixel*	Después de Dixel	Var %
Kennedy	Consumo KW	132.600	125.280	-6%
	Valor \$	\$ 44.013.939	\$ 42.162.173	-4%
Chapinero	Consumo KW	130.800	126.382	-3%
	Valor \$	\$ 42.692.534	\$ 39.384.822	-8%
		263.400 KW	251.662 KW	-4%
Total		\$ 86.706.473	\$ 81.546.995	-6%

* DIXEL es la empresa Distribuidora y Comercializadora de Energía Eléctrica, nuevo comercializador de energía no regulada, con la cual la CCB adquiere el servicio de energía.

En 2010 y 2011 continuamos con nuestra política de ahorro de agua con acciones como:

- Reutilización de aguas grises y/o aguas lluvias en el edificio Salitre en los sanitarios, así como seguimiento a la debida utilización en todos los servicios que demanden consumo de agua.
- Instalación de reductores de caudal en grifos de baños y en las instalaciones de lavado de elementos de aseo.
- El riego de jardines pasó de cuatro a dos veces por semana.
- Reciclamos 400 m³ de agua en 2010 y 249 m³ en 2011.



Consumo agua por sede (Metros cúbicos)

	2010	2011	Var%
Edificio Salitre	3814	3106,5	-19%
Edificio Chapinero	1640	1648	0%
Sede Restrepo	163	144	-12%
Sede Paloquemao	152	120	-21%
Sede Norte	658	591	-10%
Edificio Centro	4703	2264	-52%
Sede Cazucá	109	170	56%
Sede Zipaquirá	65,5	97,5	49%
Sede Cedritos	657	813,5	24%
Sede Kennedy	1622	1044	-36%
CC Ciudad Bolívar	112	131	17%
CC Soacha	108,5	166	53%
CC Engativá	131	116	-11%
Sede Fusagasugá	82	129	57%
Conciliación Fusagasugá	38,5	29,5	-23%
Megaproyecto Fusagasugá	39	29,5	-24%
TOTAL	14094,5	10599,5	-25%

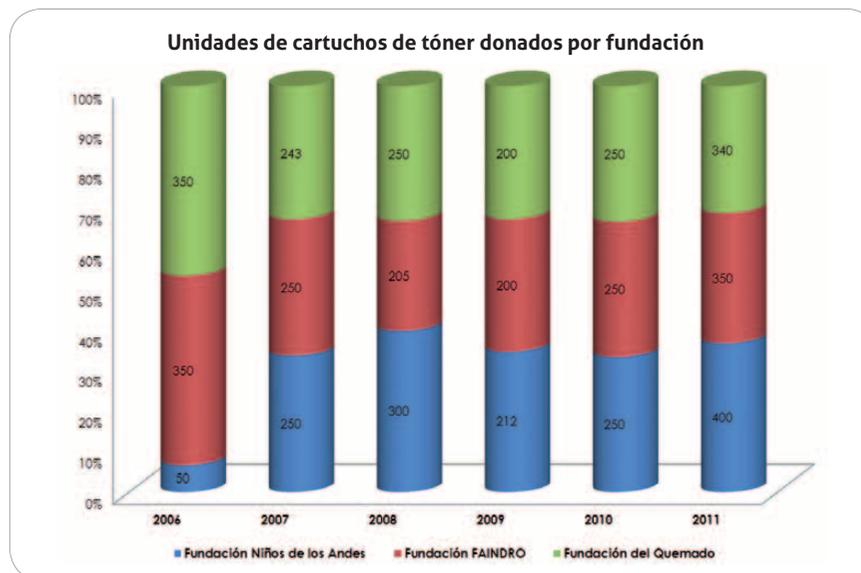
Gestión integral de residuos sólidos y cartuchos de tóner

Realizamos la clasificación y gestionamos la buena disposición final de los residuos propios de nuestras actividades. Garantizamos una menor generación de residuos, los cuales a su vez son entregados a empresas legalmente habilitadas para hacerse cargo de su recolección y manejo en la ciudad, y en los municipios en donde desarrollamos estas acciones.

Peso total de residuos gestionados (En toneladas)

Año	Papel	Cartón	Vidrio	Plástico	Metales ferrosos y no ferrosos
2007	13.141	3.427	821	1.148	413
2008	14.279	4.640	5.768	1.218	518
2009	18.780	5.768	825	465	271
2010	14.663	5.740	196	71	522
2011	17.926	4.857	660	341	47

En convenio con Lexmark desarrollamos el programa de recolección de cartuchos de tóner para impresoras. Al final de cada año entregamos todas las unidades utilizadas durante el año a diversas fundaciones entre las que se encuentran Niños de Los Andes, Faindro y Fundación del Quemado, a las cuales Lexmark posteriormente les compra estos insumos para luego reciclarlos.



Diagnóstico en eficiencia energética y gestión de residuos

Con el propósito de establecer el estado de la gestión de residuos aprovechables en las sedes de la Cámara de Comercio de Bogotá e identificar las oportunidades de mejora en eficiencia energética, y atendiendo las conclusiones del Segundo Informe de Sostenibilidad, en 2011 la CAEM desarrolló un diagnóstico que evidenció el estado actual y se identificaron actividades que ayudarán a mejorar la gestión en este frente.

El estudio concluyó que se debe consolidar un plan de gestión integral en los siguientes aspectos:

En gestión de residuos

- Difundir y publicar los programas y políticas ambientales para todas las sedes, acordes con el Plan de Gestión Ambiental de la entidad.
- Consolidar indicadores de gestión y/o aprovechamiento para cada una de las sedes.
- Implementar mecanismos de pesaje de residuos para su cuantificación.
- Reforzar las capacitaciones a los colaboradores sobre la gestión integral de residuos y fomentar las prácticas de reciclaje.
- Adecuar puntos de acopio temporal para todas las sedes.
- Divulgar los resultados de la gestión para fomentar la cultura del reciclaje.

En eficiencia energética

Se identificaron **acciones de primer nivel**, es decir aquellas que no interfieren con procesos ya establecidos y su inversión de recursos es baja.

- Reducir el intervalo de encendido y apagado de iluminación.
- Mejorar la segmentación de circuitos para focalizar iluminación en horas extras.
- Desactivar el aire acondicionado en periodos de no uso, especialmente en auditorios.
- Disponer tiempos cortos para que los equipos de cómputo entren en suspensión e hibernación.
- Verificar y corregir las conexiones de energía regulada y no regulada.
- Racionalizar el uso de los ascensores de acuerdo con la demanda.

En **segundo nivel** se consideran aquellas acciones que implican un cambio procedimientos y/o requieren una inversión moderada de recursos.

- Realizar mantenimiento preventivo de lámparas y limpieza periódica.
- Cambiar tubos por unos de mayor flujo lumínico y/o mayor eficiencia.
- Reemplazar los bombillos halógenos por LED.
- Revisar el mecanismo de operación nocturna del aire acondicionado.
- Promover el uso de iluminación localizada.

En **tercer nivel** se relacionan aquellas acciones que demandan una inversión considerable en equipos y tecnología.

- Automatización de iluminación para desconexión de circuitos en lugares no ocupados, por horarios regulares (almuerzo) y aprovechamiento de luz solar.
- Automatización de cortinas.
- Migración a balastos con mayor flujo lumínico.
- Cambio tecnológico de lámparas.
- Cambio de acabados en pisos, buscando mayor reflexión de luz y calor.

Estas acciones sugeridas por el estudio están siendo valoradas por el área técnica y serán incorporadas en un Plan de Acción que a partir del año 2012 debe llevar a la Cámara de Comercio de Bogotá a implementar hábitos de consumo de energía y cultura del reciclaje que haga mucho más sostenible nuestra gestión.

Transacciones electrónicas y consumo de papel

Implementamos herramientas innovadoras para disminuir el consumo de papel dentro de las actividades que desarrollamos diariamente. Las transac-

ciones electrónicas han repercutido en ahorro de papel y tiempo, tanto para los usuarios como para la organización.

En 2011, realizamos la prueba piloto de uso de papel *Earth Pact* en las cartas que la CCB envía a todas las empresas registradas para recordar la renovación de la matrícula mercantil. Anualmente enviamos aproximadamente un millón de cartas a los empresarios, lo que implica que al utilizar este tipo de papel, se estaría protegiendo o evitando la tala de 100 árboles.

Características del Papel Earth Pact

1. Un producto 100% con fibra de caña de azúcar.
2. Es multiuso, de excelente funcionalidad en fotocopiado por ambas caras, impresiones laser, ink jet, fax y escritura.
3. Su presentación es en un color natural, el cual resalta todas las ventajas para la preservación del medio ambiente.
4. Totalmente libre de componentes sintéticos para procesos de blanqueo, No usa blanqueadores ópticos, colorantes ni matizantes.

Campaña de orden y aseo

Con esta campaña buscamos reducir el consumo, mantener un ambiente laboral sano y eliminar gastos innecesarios en insumos. Continuamos promoviendo el uso de tazas de café y así evitar el uso de vasos desechables, además de incentivar la separación de residuos con puntos de reciclaje ubicados en los espacios de trabajo. Hemos generado una cultura de apropiación por el cuidado del medio ambiente logrando reducciones en nuestros consumos en los últimos dos años.

Consumo de materiales por colaborador

	2008	2009	2010	2011
Resmas de papel compradas anualmente	68,3	51,8	50,2	50,2
Unidades de tóner compradas anualmente	18,6	16,3	8,2	8,2
Unidades de productos de aseo compradas anualmente	18,6	16,3	26,5	23
Unidades de productos de cafetería compradas anualmente	30,7	23,3	13,6	16,4

Gestión ambiental empresarial

A través de diferentes programas que desarrolla nuestra filial la Corporación Ambiental Empresarial –CAEM–, impulsamos la creación y desarrollo de empresas ecoeficientes, promovemos la eficiencia energética y la implementación de buenas prácticas en el sector agrícola y agroindustrial.

Oportunidades de mercado en eficiencia energética y energías limpias (OPEN)

Desde 2008 desarrollamos, en alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo, la iniciativa OPEN que busca aumentar la competitividad y generar nuevas oportunidades de mercado para las pymes, mediante la promoción de la eficiencia energética y el uso de energía limpia.

Para 2011, se brindaron 180 asistencias técnicas a empresas inscritas en el programa, mediante la visita de consultores especializados para la implementación de Buenas Prácticas Energéticas.



Adicionalmente, se llevaron a cabo talleres de trabajo sectoriales, sesiones de capacitación dirigidas a técnicos especialistas de pymes, a empresas que ofrecen servicios de consultoría energética y al sector financiero en el modelo ESCO (*Energy Services Companies*) empresas dedicadas a mejorar la forma en que se utiliza la energía.

También se desarrollaron dos diplomados de eficiencia energética y energías limpias, para ampliar el conocimiento en torno a este tema, beneficiando a 70 participantes.

Eficiencia Energética en Ladrilleras Artesanales - EELA

Con el objetivo de promover la implementación de modelos integrales de producción más limpia en ladrilleras artesanales de Nemocón, con una propuesta para el acceso al mercado de carbono, hemos desarrollado el programa EELA. En 2010 enfocamos las actividades en el reconocimiento de la zona y los actores relevantes, mediante actividades de divulgación del proyecto, el levantamiento de la línea base y el inicio de los programas de asistencia técnica y fortalecimiento empresarial.

En 2011 realizamos 28 jornadas de capacitación teórico prácticas con participación de 1.078 asistentes en temas de fortalecimiento empresarial, minería extractiva, rehabilitación paisajística, beneficio de la arcilla, quemas y optimización de combustibles. Además, se realizó un Congreso Internacional de intercambio de experiencias para el sector ladrillero de Latinoamérica.

Al finalizar el 2011, un 50% de los ladrilleros artesanales que participan en el programa está dispuesto a continuar su reconversión definitiva a hornos de mejor eficiencia, mientras que un 27% de los empresarios participantes en el programa de asistencia técnica en minería extractiva, realizó mejoras a sus procesos de reconfiguración minera y rehabilitación paisajística.

Calidad para el sector agroindustrial

Promovemos la gestión ambiental y la competitividad de empresarios del sector agrícola y agroindustrial en la jurisdicción de la CCB, mediante procesos de aseguramiento de la calidad, potencializando su ingreso en los mercados nacionales e internacionales con la implementación y obtención de certificaciones en Buenas Prácticas Agrícolas (BPA), Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y certificación Ecológica (ECO).

En 2011, luego de tres años de gestión, algunos de los principales resultados son:

- 340 empresas implementaron Buenas Prácticas Agrícolas y Ecológicas.
- 208 empresas certificadas BPA, ECO, BPM.
- 444 hectáreas certificadas en BPA y ECO.
- 340 fincas con prácticas de conservación de suelos.
- 208 fincas con los permisos de uso del suelo, uso de agua y análisis de riesgos ambientales y del cultivo.
- 208 fincas con las instalaciones sanitarias, tratamientos de aguas residuales y adecuada disposición de residuos sólidos de acuerdo con la normativa vigente.
- 208 fincas con adecuado almacenamiento, manipulación y aplicación de agroquímicos.

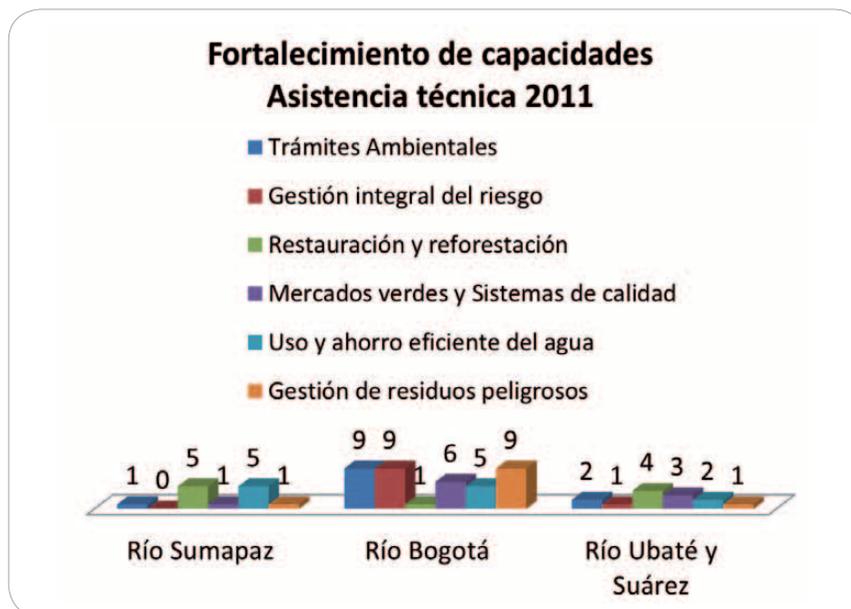
Gestión ambiental en Cundinamarca

Desarrollamos acciones que permiten a los empresarios mejorar sus condiciones socio-ambientales, apoyando la competitividad empresarial y fomentando condiciones favorables de calidad de vida para sus habitantes, mediante la implementación de estrategias integradas de gestión ambiental empresarial y de planificación municipal.

Desde 2010 venimos trabajando en este programa que en 2011, realizó 12 talleres de capacitación en temas de gestión integral de residuos sólidos, publicidad exterior visual, ruido y vertimientos, con la participación de 132 comerciantes de los municipios de Cajicá, Chía, Sibaté y Sopó.

Realizamos 104 asistencias técnicas y acompañamiento técnico a 25 empresas en la legalización de sus residuos peligrosos. Recuperamos 1.162 kg de residuos en cuatro reciclajes realizados en los municipios y realizamos tres jornadas de recuperación de ecosistemas estratégicos a través de la técnica Nendo Dango en las canteras del municipio de Soacha.

De otro lado, desde enero de 2011 desarrollamos un programa que propende por la promoción y fortalecimiento de las capacidades locales para potenciar el desempeño ambiental, mediante la promoción y transferencia de técnicas de producción más limpia y mercados verdes en tres cuencas de Cundinamarca. Para finales de 2011, 65 empresas de 18 municipios recibieron asistencia técnica en trámites ambientales, gestión integral del riesgo, restauración y reforestación, mercados verdes y sistemas de calidad, uso y ahorro eficiente del agua y gestión de residuos peligrosos. Se han realizado diplomados presenciales y virtuales para ampliar el conocimiento sobre el tema. El programa se extenderá hasta mediados de 2012.



Nota: Se refiere al número de empresas que han participado en el programa.

Mejoramiento del entorno

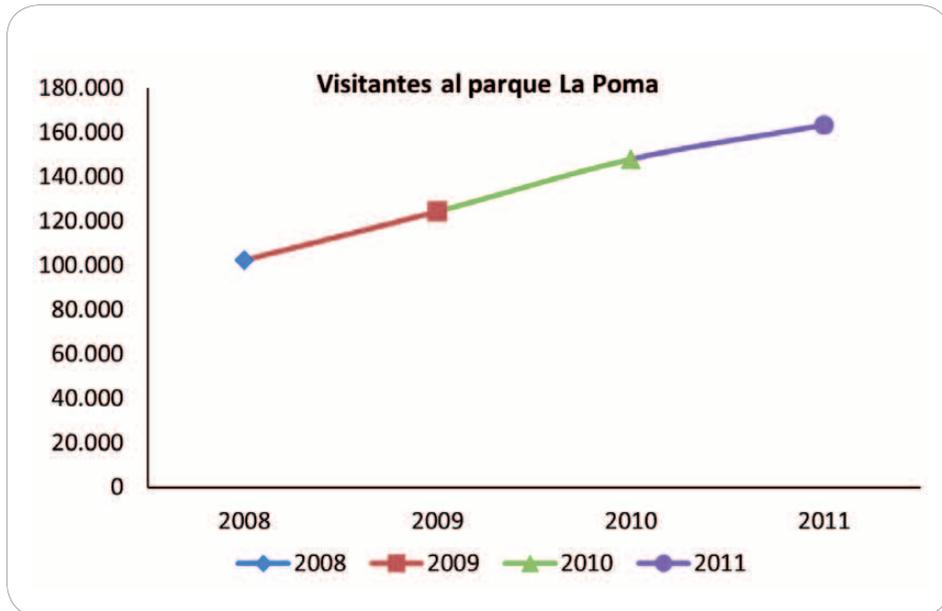
Desde la CAEM y en alianza con entidades públicas y privadas, promovemos la participación del sector empresarial y de la comunidad en proyectos ambientales de mejoramiento del entorno.

Hojas Verdes

Desde hace 26 años desarrollamos el programa Hojas Verdes, una iniciativa que busca detener el deterioro ambiental, minimizar los altos niveles de contaminación y restituir el paisaje de Bogotá y la Región. Con este propósito, hace 14 años el programa se desarrolla en el parque ecológico La Poma, en inmediaciones de la cuenca media del Río Bogotá.

- En el año 2010 se mercadearon y distribuyeron 7.162 bonos, completando 95.988 árboles nativos sembrados en el parque ecológico La Poma en una extensión de 140 hectáreas. En el 2011 se sembraron 8.443 arboles nuevos, lo que permitió consolidar un total de 104.803 árboles sembrados y manejados silviculturalmente.
- Hemos dado mantenimiento a los más de 20 mil árboles sembrados en la Autopista Norte, Avenida Boyacá y Calle 26.
- Realizamos 338 expediciones pedagógicas con la participación de 8.450 personas sensibilizadas en temas ambientales, dentro del programa Escuela –Ciudad– Escuela de la Secretaría de Educación de Bogotá.

- Adelantamos 39 jornadas de sensibilización empresarial en responsabilidad ambiental empresarial a entidades públicas.
- Se asignó el segundo Bosque empresarial de 1.800 árboles nativos en el parque Ecológico La Poma.



El parque ecológico La Poma contribuye a la reducción de emisiones de CO₂ a través de la adaptación de un área en la cual se está logrando restablecer la oferta de bienes y servicios ambientales como proyecto piloto de restauración de una franja del bosque Andino.

Se ha determinado cuantitativamente el carbono capturado, al igual que su distribución y acumulación en los diferentes componentes estructurales de cuatro especies leñosas arbustivas y una especie arbórea, típica de los bosques secos alto andinos de la cordillera oriental, utilizadas en el programa de restauración del Parque Ecológico la Poma, en la Sabana de Bogotá.

Planta tu huella

Con el Jardín Botánico de Bogotá y la Secretaría Distrital de Ambiente unimos esfuerzos en 2010 para adelantar una campaña ambiental en Bogotá, en el marco de la celebración del Bicentenario de la Independencia. Para el cumplimiento de los objetivos del proyecto, se adoptó y desarrolló una técnica oriental denominada Nendo Dango, la cual consiste en el encapsulamiento de semillas de especies vegetales junto con nutrientes, que son dispersados en las zonas de intervención. Algunos de los resultados más relevantes fueron:





- 224 colegios participantes, 172 públicos y 52 privados.
- 100.000 estudiantes vinculados.
- 441.990 Nendos Dangos reportados por los colegios.
- 13 universidades y 43 voluntarios universitarios participantes.
- Más de 15 talleres de sensibilización con voluntarios, representantes de entidades y de las localidades de Bogotá.

Recuperación integral de quebradas de la localidad de Chapinero

En asocio con la Corporación Vecinos de la Carrera Séptima - Corposéptima- se realizó en 2010 un diagnóstico participativo para tener un conocimiento de los factores ambientales, urbanos y socioeconómicos que afectan las quebradas de Chapinero y sus zonas de influencia y que sirve como línea de base del proyecto de recuperación integral de quebradas de Chapinero, que adelanta esa Alcaldía Local. Los principales resultados fueron:

- 10 diagnósticos ambientales participativos elaborados.
- 44 talleres de socialización de los diagnósticos
- 1.137 asistentes a eventos de capacitación.
- 27 líderes comunitarios formados y nueve Juntas de Acción Comunal participantes en el proyecto.

Recuperación del canal de San Francisco en la localidad de Teusaquillo

En asocio con el Fondo de Desarrollo Local de Teusaquillo y la Cámara de Comercio de Bogotá desarrollamos esta iniciativa que busca implementar acciones para el mejoramiento integral del canal San Francisco, mediante iniciativas innovadoras de arborización, restauración y/o jardinería con la vinculación de diferentes actores de la comunidad y que propenda por una transformación ambiental y paisajística que reivindique el recurso hídrico.

A continuación se detallan los resultados más relevantes:



- 253 capacitaciones con la participación 3.077 estudiantes en temáticas para el fortalecimiento de proyectos ambientales escolares, territorio y recurso hídrico, historia del canal San Francisco, biodiversidad y huella ecológica.
- 115 jornadas de elaboración de Nendo Dango.
- 52 jornadas de adopción y siembra de jardines y árboles, con 347 participantes.
- Información permanente sobre el avance del proyecto en el blog www.canalsanfrancisco.blogspot.com.
- Desarrollo del concurso de fotografía "En el canal San Francisco Planta Tu Huella", en el que participaron 89 personas.
- Conformación de un comité interinstitucional para garantizar la continuidad del proyecto.

Promoción del reciclaje

Desde diciembre de 2010 y durante el 2011 realizamos en conjunto con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos –UAESP- un pro-

grama que busca implementar selectivamente sistemas de reciclaje en el servicio de aseo de Bogotá, que permitan aumentar la cantidad de material recolectado susceptible de aprovechamiento y comercialización por las organizaciones de recicladores vinculadas al programa Distrital de Reciclaje, impulsando así estrategias de inclusión social de la población recicladora de oficio en condiciones de pobreza y vulnerabilidad. Los resultados más relevantes son:

- 16 localidades de la ciudad intervenidas.
- 111 empresarios, 202 conjuntos residenciales, 25 centros comerciales, 121 entidades públicas y más de personas 22.900 vinculados a las diferentes actividades.
- 976 sesiones de capacitación en gestión integral de residuos reciclables.
- 54 jornadas de reciclaje "reciclatones" y campañas de movilización con 5.611 participantes.
- 136 rutas de recolección de material de reciclaje con destino final el centro de reciclaje La Alquería.
- 413 acuerdos de voluntad para la gestión adecuada del material reciclable.
- 113 toneladas de material recuperado y el 97% en óptimas condiciones para transformación.

Reciclatón

En el marco de la celebración del Día Mundial del Reciclaje se dispusieron 37 puntos en la ciudad para el acopio de materiales, siendo el punto principal la Plaza de Bolívar.

El objetivo de la jornada fue fortalecer el Programa Distrital de Reciclaje, a través de la vinculación del sector privado, público, comercial y residencial y de la promoción en los ciudadanos de la adecuada separación en la fuente de los residuos sólidos.

En total se recolectaron 30 toneladas, de papel, cartón, plástico y vidrio. Participaron más de 1.500 personas y 600 estudiantes de 20 colegios y universidades de Bogotá.

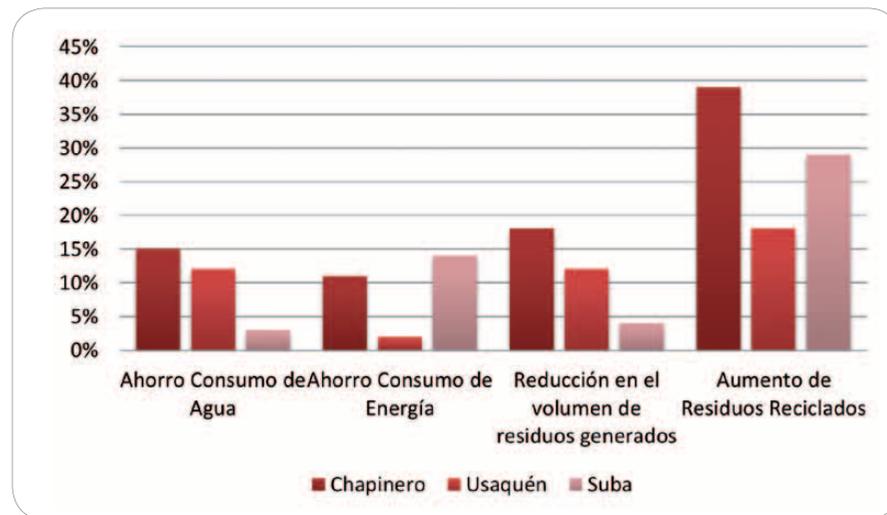
El aporte de la Cámara de Comercio de Bogotá fue de 2.5 toneladas de reciclaje recogidas en el Día mundial del reciclaje con un concurso entre todas las sedes y de 2.8 toneladas con la tarde R-de reciclaje.

Cuadrantes seguros y ambientalmente sostenibles

A partir de la identificación de zonas en Bogotá con potencialidades de mejoramiento ambiental como estrategia de competitividad, desarrollamos el proyecto de Zonas Ambientalmente Competitivas, con el objetivo de posicionarlas como espacios de convivencia, productividad y respeto por el ambiente. El programa inició en 2009 y cerró en junio de 2010 con una inversión superior a los \$365 millones, en conjunto con las Alcaldías Locales de Chapinero, Suba y Teusaquillo y la Secretaría Distrital de Ambiente.

En 2010 se realizaron 279 diagnósticos ambientales a los establecimientos comerciales inscritos en las localidades de Usaquén, Suba y Chapinero, al tiempo que se hizo seguimiento a 225 empresarios de Chapinero. A partir de los talleres realizados, el 100% de los comerciantes inscritos en el programa implementó estrategias publicitarias diferentes al perifoneo y a los voceadores, con el fin de minimizar el impacto ambiental generado por altos niveles de ruido. Así mismo, se registraron incrementos en los residuos objeto de reciclaje.

Resultados por localidad



A partir de esta experiencia desarrollada y con el objetivo de adelantar una estrategia de intervención en el marco del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrante, a mediados del 2011 se integró el programa de Zonas Seguras con la metodología de Zonas Ambientalmente Competitivas y se creó el programa Cuadrantes Seguros y ambientalmente sostenibles.

Para el desarrollo de las actividades del programa, se han emprendido estrategias de articulación institucional con entidades públicas y privadas.

- 14 cuadrantes intervenidos por el programa.
- 10 mesas de articulación interinstitucional conformadas y operando.
- 14 campañas ambientales diseñadas e implementadas en cada uno de los cuadrantes priorizados.
- 10 talleres de capacitación en temas de normatividad ambiental, gestión integral de residuos convencionales y peligrosos, publicidad exterior y vertimientos.
- 100 comerciantes y residentes capacitados de las localidades de los Mártires, Restrepo, Santa Fe, Kennedy, Engativá y Fontibón.
- Dos jornadas de mejoramiento del entorno en las localidades de Los Mártires y Engativá.
- Organización de una red de generadores y gestores de residuos peligrosos, conformada por empresarios de ASOCARVAJAL.

Inversiones en gestión ambiental

Realizamos inversiones en capacitaciones internas sobre cuidado ambiental así como en nuestros programas con aliados estratégicos para el cuidado y preservación del medio ambiente.

Inversiones en Gestión Ambiental Urbana	
2010	2011
\$14'500.000	\$87'669.760

Hojas Verdes				
	2008	2009	2010	2011
	Cifras en millones de \$			
Gastos Administrativos	38.153	43.722	44.128	53.845
Gastos mantenimiento y siembra Hojas Verdes				
Hojas Verdes	309.945	338.841	408.368	404.778
Educación ambiental y empresarial	74.877	78.400	36.791	33.232
Otras zonas	198.032	129.323	160.191	125.752
Total gastos Hojas Verdes	621.007	590.286	649.478	617.607

Convenios	2009	2010	2011
	Cifras en millones de \$		
Zonas ambientalmente competitivas Chapinero	32,434	2,6	NA
Zonas ambientalmente competitivas Suba	41,216	4,5	NA
Zonas ambientalmente competitivas Usaquén	17,029	7,4	NA
Convenio gestión ambiental Cundinamarca	29	100	NA
Programa de calidad para el sector agroindustrial	239	140	NA
Convenio BID Energías limpias	219,813	461,6	229
Eficiencia energética en ladrilleras artesanales - EELA	-	94,3	82,60
Planta tu huella	555,633	66,7	NA
Recuperación de las quebradas de Chapinero	150	100	NA
Zonas ambientalmente competitivas Teusaquillo	-	53,8	27,67
Implementación de sistemas de reciclaje en la ciudad – UAESP-	-	9	406,86
CAR Mercados verdes	588,674	375,000	NA
CAR Fortalecimiento capacidades locales	-	495.201	74,8
Al Invest	-	79,5	NA
Recuperación de Quebradas de Teusaquillo			38,72
CAR - Consumo Sostenible			81,6
Convenio Gobernación, Conservación Río Bogotá			50
TOTAL	1.284.600	1.120.30	1.0051.7

Nota: Estas cifras representan el aporte de la CCB al desarrollo de los convenios.

Relación con proveedores

Para la CCB ser una organización sostenible implica actuar de manera responsable con nuestros proveedores y contratistas, bajo principios éticos de legalidad y respeto. Fomentamos su desarrollo integral brindando herramientas que contribuyan a una gestión efectiva y eficaz, al tiempo que propendemos por negocios responsables y seguros que contribuyan al crecimiento del país.

Prácticas justas de operación

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como entre las organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores y las asociaciones a las cuales pertenecen.

Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación son anti-corrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad.

Proveedores y contratistas

Enmarcamos nuestras relaciones con proveedores y contratistas en el respeto y en el cumplimiento de acuerdos, garantizando condiciones justas y equilibradas para todos.

Con el fin de ratificar nuestra política de transparencia en los procesos de compras y adquisiciones, en 2010 actualizamos nuestro Manual de Contratación, el cual define las normas que rigen la adquisición de bienes y servicios así como los procedimientos de contratación.

En el manual se establecen como principios de la contratación de la CCB la transparencia, la economía y la responsabilidad.

La actualización del Manual incluyó la definición de las instancias de autorización de la contratación, definiendo las competencias para la Junta Directiva, el Comité Ejecutivo de la Junta Directiva y del Presidente de la CCB, previa recomendación del Comité de Compras y del Comité de Presidencia.



En el Manual se concede especial relevancia a la selección objetiva de contratistas y por ello los requisitos mínimos para participar en los procesos de selección y los criterios de evaluación, con su respectiva ponderación, son informados previamente a los posibles proveedores en las cartas de invitación a proponer.

Además, existe un mecanismo a través del cual las respuestas a todas las preguntas recibidas son compartidas con la totalidad de los participantes en los procesos de selección, garantizando igualdad de condiciones para los interesados.

De otro lado, contamos con un Código de Ética que compendia las principales reglas que deben ser observadas por la entidad y aceptadas por toda persona que pretenda participar en un proceso de selección o negociar, suscribir, ejecutar un contrato con la CCB.

En cualquier tipo de contratación, los proveedores deben declarar que no se encuentran incurso en ninguna causal de inhabilidad indicada en el Código de Ética, el cual se puede consultar en la página web de la CCB.

Contratación local

Privilegiamos la contratación local, lo cual evidencia el compromiso con el desarrollo empresarial de Bogotá y la Región. En 2011 contratamos a 1.580 proveedores de la capital, lo que representa un aumento del 0.64% con respecto a 2010 con 1.570 proveedores contratados.

Proveedores de la CCB por región				
Región	2008	2009	2010	2011
Amazonas	-	1	-	-
Antioquia	14	15	8	19
Atlántico	3	4	1	2
Bogotá	1.655	1.504	1.570	1.580
Bolívar	5	4	1	4
Boyacá	4	3	3	2
Caldas	-	-	1	3
Caquetá	2	2	-	1
Casanare	-	-	2	1
Cauca	-	1	-	-
Cesar	-	-	-	2
Cundinamarca	50	68	70	69
Guaviare	-	1	-	-
Huila	-	-	3	2
Magdalena	-	-	1	-
Meta	-	-	1	3
Nariño	-	-	-	1
Norte de Santander	-	-	-	1
Exterior	-	-	1	1
Quindío	-	1	-	1
Risaralda	3	2	1	2
Santander	5	6	3	6
Tolima	4	2	2	3
Valle	15	15	12	15

Fortalecimiento de proveedores

En 2010 realizamos la II Jornada de Proveedores, en la cual retroalimentamos y capacitamos a nuestros proveedores y contratistas en temas de gestión de calidad, responsabilidad social y el manual de compras y contratación. Adicionalmente se hizo un reconocimiento a aquellos proveedores que permitieron el desarrollo oportuno y de calidad de nuestros principales servicios. Se realizó también la Primera Rueda de Negocios para Proveedores, con la cual se logró ampliar las oportunidades de negocio a más de 100 empresarios.

Continuando con el Plan de Gestión Integral de Proveedores, en 2011 adelantamos la III Jornada, evento en el cual los empresarios adquirieron herramientas para mejorar su gestión y ser más competitivos, través de talleres y

seminarios orientados a mejorar las prácticas de contratación y la adopción de mecanismos para prevenir la corrupción. En esta jornada participaron 267 proveedores.

Adicionalmente realizamos la reevaluación del cien por ciento de los proveedores de insumos críticos, a quienes se retroalimentó acerca de los resultados de su gestión durante el periodo correspondiente, reconociendo a los mejores calificados por su gestión.

Satisfacción de los proveedores

Dado que es nuestro interés garantizar la satisfacción de nuestros clientes externos, incluidos los proveedores, aplicamos cada dos años una encuesta de satisfacción, servicio y lealtad. En 2010 fueron entrevistados 250 proveedores. Los resultados obtenidos nos ayudan a identificar oportunidades de mejoramiento, así como proveer información útil para generar políticas y lineamientos que contribuyan a una relación más constructiva con quienes son fundamentales para el logro de nuestros objetivos.



Algunos aspectos relevantes de la última encuesta están relacionados con el hecho de que el 83% considera que la CCB cumple su promesa de valor y en un mismo porcentaje los proveedores reconocen que la entidad los apoya en la ejecución del contrato. De otro lado, el 88% identifica el correo electrónico como el medio de comunicación para el proceso de compras y contratación con la CCB, mientras que tan sólo un 50% conoce nuestro portal virtual.



Negocios responsables y seguros

El apoyo que brindamos a los empresarios pasa por la asesoría en la creación de organizaciones bajo los parámetros de la ley hasta la prevención y control del lavado de activos. Para esta última iniciativa, contamos con el apoyo de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito – UNODC-, quienes han sido aliados de esta iniciativa que incentiva y facilita la integración de medidas antilavado en el modelo de gestión del sector empresarial en Colombia, así como el compromiso con la prevención y control.

En 2010 sensibilizamos a más de 280 empresarios y recibimos más de 38.000 visitas en el portal del programa <http://www.negociosresponsablesyseguros.org/>. En 2011, se recibieron 50.000 visitas al portal y pusimos a disposición de los empresarios el “Modelo de Gestión del Riesgo contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo”, que se constituye en una herramienta práctica y gratuita creada para que empresarios y administradores de las empresas puedan incluir y operacionalizar medidas para la prevención de estos delitos en sus negocios, bajo criterios técnicos y legales, de autorregulación o mejores prácticas.

Se puede acceder al modelo de gestión de riesgo contra el lavado de activos en las páginas web de la CCB y en el portal del programa, con el fin de facilitar la consulta gratuita. También se incluyó el modelo en el portafolio de cápsulas de Bogotá Emprende. Adicionalmente, se llevaron a cabo pasantías financieras y comerciales dirigidas a 175 funcionarios del sector público.

Facilitadores en propiedad intelectual

Con el fin de promover el respeto al derecho de propiedad en el sector empresarial, en 2011 se llevó a cabo la capacitación a funcionarios de las cámaras de comercio, consultores y abogados, en el marco del proyecto de Propiedad Intelectual Colombia cofinanciado por el BID, el cual cuenta con la participación de la Cámara de Comercio de Bogotá y otras seis cámaras de comercio del país, junto con la Superintendencia de Industria y Comercio, la Dirección Nacional de Derechos de Autor, Colciencias y la firma Clark, Modet & Co.

Alrededor de 105 participantes, quienes en adelante actuarán como facilitadores, tuvieron la oportunidad de capacitarse en temas como la importancia económica de la propiedad intelectual, las marcas y signos distintivos, los derechos de autor y la protección de innovaciones a través del sistema de propiedad industrial.



Fortalecimiento empresarial

Hemos adquirido la responsabilidad de brindar servicios de alta calidad, de utilidad y pertinentes para los empresarios de Bogotá y la Región. Nuestro compromiso con ellos nos lleva a desarrollar constantemente servicios que respondan a sus necesidades y se ajusten a su realidad.

Prestamos servicios relacionados con la administración de sistemas públicos de información empresarial, como los registros mercantil, de proponentes, de entidades sin ánimo de lucro, al igual que servicios orientados al fortalecimiento de las competencias empresariales. Desarrollamos también programas para el mejoramiento del entorno.

La respuesta positiva que recibimos de cada uno de ellos nos impulsa y motiva a seguir mejorando y así convertirnos en la fuerza empresarial que llevará a Bogotá y la Región hacia la prosperidad económica, social y ambiental.

Asuntos de consumidores

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen la responsabilidad de proporcionar educación e información precisa, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. Deben garantizar la seguridad y privacidad de la información de sus consumidores, así como contar con servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.

Servicios

Administración de Sistemas Públicos de Información Empresarial

El Estado nos ha delegado la función como Cámara de Comercio de administrar los sistemas públicos de información empresarial. Para ello disponemos de tecnología avanzada acorde con las situaciones actuales, que emplea los



más altos estándares jurídicos, técnicos y organizacionales, elementos que permiten una confiable administración de los registros públicos, mercantil, de entidades sin ánimo de lucro y único de proponentes.

En 2010, realizamos más de 4.1 millones de operaciones y continuamos nuestro proceso de virtualización, lanzando dos servicios innovadores para simplificar los trámites, la creación de las sociedades por acciones simplificadas (SAS) a través de internet y la expedición de certificados electrónicos de existencia y representación legal. El portal institucional recaudó más del 50% de los ingresos de registros gracias a la gestión de virtualización.

Por su parte, en 2011 atendimos más de 5.1 millones de transacciones de Registros Públicos, comportamiento que representa un incremento del 28% frente al 2010. Continuando con nuestra política de descentralización, fortalecimos la calidad de atención en nuestras 11 sedes, remodelamos las sedes de Cazucá y Zipaquirá y establecimos nuevos puntos de atención en Chía y Ubaté.

Registro Mercantil

El Registro Mercantil permite a todos los empresarios ejercer cualquier actividad comercial, acreditar públicamente su calidad de comerciante y tener acceso a información clave para que amplíen su portafolio de posibles clientes y proveedores.

Operaciones de Registro Mercantil			
Registro Mercantil	2010	2011	Variación %
Matrículas	8.165	10.406	27,45%
Renovación	78.329	102.616	31,01%
Inscripciones	4.450	5.081	14,18%
Certificados	8.711	10.179	16,85%
Formularios	1.182	1.427	20,73%
Devoluciones Registro Mercantil	-345	-2.401	595,94%
Renovaciones Beneficio Ley	-5	-18.891	377720%
Total	100.487	108.417	7,89%

Registro Único de Proponentes – RUP

El RUP permite a todas las personas, naturales o jurídicas realizar un registro para así aspirar a celebrar contratos con las entidades estatales, ya sean de obra,

consultoría, suministro o compraventa de bienes muebles. El RUP suministra la información necesaria de un contratista inscrito en lo relacionado con su experiencia, capacidad técnica, capacidad de organización y capacidad financiera.

Operaciones RUP			
RUP	2010	2011	Variación %
Inscripciones	7.381	6.270	-15%
Renovaciones	2.735	4.906	79%
Actualizaciones	2.458	2.880	17%
Certificados	32.685	63.198	93%
Total	45.259	77.254	71%

Registro de entidades sin ánimo de lucro – ESAL

A través del registro ESAL se hace pública la situación de las personas jurídicas sin ánimo de lucro. Estas personas registran ante la Cámara de Comercio su constitución e inscriben los actos determinados por la ley. Son de público acceso al igual que los otros dos registros.

Operaciones ESAL			
ESALES	2010	2011	Variación %
Inscripción de documentos	2.544	2.427	-5%
Certificados	203.204	204.867	1%
Total	205.748	207.294	1%

Servicios de fortalecimiento empresarial

Formalización Empresarial

El programa de Formalización Empresarial se basa en la sensibilización a los empresarios sobre los beneficios de ser formal. Se realiza a través de una estrategia de acompañamiento personalizado al empresario informal, mediante visitas de promotores de la CCB al establecimiento, en las que se presentan los servicios nuestros servicios y se acompaña en el trámite de registro mercantil ante la CCB. Así mismo, se trabaja con grupos de empresarios pertenecientes a una localidad o a un sector económico específico, en asocio con instituciones públicas y privadas.

Entre 2010 y 2011, 15.302 empresas se inscribieron en el registro mercantil, correspondientes a personas naturales, jurídicas y establecimientos de comer-

cio, ubicados en su mayoría en Kennedy, Engativá y Los Mártires, localidades en las que adelantamos censos empresariales en los años 2009 y 2010.

Programa de Formalización Registros Mercantiles			
Año	2010	2011	Total
Total	3.957	11.345	15.302

Así mismo, en el 2011 se realizaron 49.370 visitas empresariales para sensibilizar a los empresarios sobre la importancia de desarrollar su actividad en condiciones de formalidad para su crecimiento y sostenibilidad.

El énfasis en el año 2011 fue apoyar el conocimiento entre los empresarios de los beneficios de la Ley 1429 de 2010 de formalización y generación de empleo para la creación de empresas y la amnistía para la renovación de la matrícula mercantil. Como resultado, 67.584 empresarios se acogieron a la amnistía y se matricularon 56.590 empresas que recibieron los beneficios de ley.

Centro de Emprendimiento Bogotá Emprende

Es un programa de la Cámara de Comercio de Bogotá y la Alcaldía Mayor de Bogotá que cuenta con un portafolio de servicios de información, formación y apoyo empresarial, financiamiento, negocios nacionales y consultorías especializadas que se prestan en las sedes de Kennedy, Salitre, Chapinero y virtualmente a través del portal www.bogotaemprende.com.

En 2011, prestamos más de 622.300 servicios de apoyo a emprendedores y empresarios, un 21% más que en el 2010, de los cuales 152.600 fueron presenciales y 469.700 virtuales. En 2011, más de 40.500 emprendedores y empresarios se vincularon al programa y se apoyó la creación de más de 4.300 empresas. Gracias a la estrategia de desconcentración de servicios, tuvimos presencia en las 19 localidades de Bogotá y vinculamos a más de 12.000 nuevos usuarios.

- Consultorías especializadas

El servicio de consultoría especializada responde a las necesidades de mejoramiento de las empresas de Bogotá y la Región ante los retos que plantea el mercado nacional e internacional. En 2010 fueron beneficiadas 267 empresas y en el 2011 261, las cuales contaron con un consultor para la implementación y certificación de sistemas de gestión y los temas de gestión comercial, finan-



ciera, de empresa familiar, franquicias, talento humano y planeación estratégica, entre otras líneas.

- Soluciones financieras

El Programa de soluciones financieras continuó con su labor de fomentar el acceso al crédito a las empresas y emprendedores de la ciudad y la región, mediante la preparación y el asesoramiento. En 2010, se realizaron cuatro ruedas de soluciones financieras con la participación de 1.520 empresas, de las cuales 262 recibieron financiamiento efectivo por un monto

total de \$8.861 millones. Por su parte, en 2011 se adelantaron tres ruedas de soluciones financieras con la participación de 1.708 empresas y 604 de ellas recibieron financiamiento efectivo por un monto total de \$10.705 millones, como resultado de los 1.510 contactos financieros generados.

- Emprendimiento regional

En el 2010, decidimos transferir nuestro modelo de emprendimiento para fomentar la creación de empresa, la formación de formadores y el fortalecimiento empresarial a 21 municipios de la jurisdicción. Los emprendedores y empresarios de la región accedieron a foros de emprendimiento temprano, a talleres para crear empresa o de financiamiento de gestión empresarial. En total se realizaron 68 actividades con la participación de más de 8.041 asistentes.

En 2011, se realizaron 67 actividades, asesorías y se prestaron servicios en los que participaron 6.970 emprendedores y empresarios en los municipios de Cajicá, Chía, Choachí, Fusagasugá, Guasca, Mosquera, Sibaté, Soacha, Sopó, Ubaté, Zipaquirá.

- Programas de fortalecimiento empresarial a la medida

Con el fin de acompañar a pequeños microempresarios de Bogotá, la CCB suscribe convenios con aliados para desarrollar programas de fortalecimiento empresarial de acuerdo con las necesidades específicas, ya sean de un mismo sector económico o de una localidad. En el año 2010, ejecutamos seis convenios en alianza con la Secretaría de Desarrollo Económico, el Instituto para la Economía

Social, el Ministerio de Cultura, las alcaldías locales de Santa Fe y Teusaquillo y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, en los que participaron 874 emprendedores y empresarios, distribuidos en 21 grupos de trabajo.

En el año 2011, se desarrollaron cinco convenios con el Instituto Distrital de Turismo, la Secretaría de Desarrollo Económico, el Instituto para la Economía Social, las localidades de Teusaquillo y Bosa, así como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Sena en el que participaron 813 empresas.

Programas de fortalecimiento a la medida		
	2010	2011
Actividades	782	498
Participantes	14.288	7.726
Empresas atendidas	838	813

Innovación

Durante 2010, se realizó un seminario internacional con una muestra de modelos de innovación nacionales e internacionales y se adelantó la cofinanciación de siete proyectos innovación en el sector de agroindustria, entre otras actividades.

En 2011, pusimos en marcha el Programa de Entrenamiento para Innovar que busca acompañar proyectos de innovación en las empresas. En esta iniciativa participaron 48 empresas y 96 empresarios. Las empresas inscritas presentaron 42 oportunidades de innovación, que fueron evaluadas. Al finalizar el ciclo, se determinó que 23 de estos proyectos de innovación serán cofinanciados en el 2012, con el apoyo de la CCB y Colciencias.

Internacionalización

Para mejorar la competitividad de las empresas en los mercados internacionales y asesorarlos en su proceso de internacionalización, el Centro Internacional de Negocios en el 2011 apoyó a más de 2.200 empresas en sus planes de comercialización internacional. Más de 6.000 personas participaron en los cursos virtuales de herramientas básicas para exportar.

Gestión Agroindustrial

El programa MEGA, Modelo Empresarial de Gestión Agroindustrial, desarrolló en el 2011 una ruta para la prestación de sus servicios basada en el conocimiento primario de las necesidades del cliente y en la priorización de la oferta productiva del departamento de Cundinamarca.



En el 2011 se desarrollaron actividades de aprendizaje con la participación de 8.920 asistentes y se brindaron más de 3.200 asesorías virtuales y presenciales en las cuatro sedes del Programa. De otro lado, 207 empresas implementaron y obtuvieron la certificación en normas como Buenas Prácticas Agrícolas, Buenas Prácticas de Manufactura y Ecológica, de las cuales 201 empresas corresponden a empresas agrícolas que obtuvieron certificación por un total de 442,3 hectáreas.

Promoción y asesoría en responsabilidad social para empresas

La Cámara de Comercio de Bogotá ha definido como componentes de su estrategia de promoción de la responsabilidad social en las empresas de Bogotá y la región, la sensibilización y el acompañamiento.

En el frente de sensibilización fuimos organizadores de eventos, participamos en diferentes escenarios y apoyamos la elaboración de publicaciones con experiencias y casos de empresas que han sido asesoradas por la CCB en el desarrollo acciones y prácticas responsables.

En 2011, hicimos parte de la tercera edición de Feria Colombia Responsable, evento con una asistencia de 10.700 personas, con una presentación



institucional de los programas que desarrollamos en RSE. La muestra incluyó a 15 empresas que han desarrollado el Programa de Implementación de Prácticas de Comprometerse.

Realizamos, además, el IV Encuentro Internacional de Responsabilidad Social Empresarial, en el que debatimos sobre temas de coyuntura como "La RSE Frente a los Tratados de Libre Comercio" y los retos mundiales próximos a los que se enfrentan las organizaciones en su lucha por construir conductas responsables y transparentes.

Adicionalmente fuimos coorganizadores del Primer Congreso del Pacto Global y Responsabilidad Social con la Corporación Red Pacto Global Colombia y Fundación El Nogal y v; evento en el que se presentaron ponencias académicas a cargo de varias universidades de Bogotá así como casos empresariales exitosos.

Realizamos cuatro talleres en nuestras sedes de Chapinero, Norte, Salitre y Cedritos en las cuales invitamos a los asistentes a desarrollar prácticas responsables. En 2011, 1.239 personas participaron en jornadas talleres y foros para conocer sobre la Responsabilidad Social Empresarial, otras 1.603 recibieron asesorías, visitas empresariales y participaron en talleres de formación sobre el tema.

Programa Comprometerse

De otro lado, para el acompañamiento empresarial contamos con el Programa Comprometerse, cuyo objetivo es asesorar a las organizaciones en la incorporación de prácticas de responsabilidad social. Este programa surgió en el 2006 en alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo y Confecámaras, en cinco ciudades del país. En Bogotá, hasta el 2011 habían participado 176 empresas.

Al finalizar el 2011, 15 empresas se encontraban en proceso de vinculación a la consultoría en metodología Comprometerse, proceso que se seguirá desarrollando en 2012.

Adicionalmente, en el 2011 se consolidó la experiencia del Núcleo Empresarial en RSE que inició en el 2010. El núcleo es un espacio para la socialización de experiencias y conocimientos y el desarrollo de estrategias para la consolidación de las empresas que iniciaron el camino de la responsabilidad social. En el 2011 participaron en total 32 organizaciones, de las cuales 15 son pequeñas y medianas empresas, ocho son grandes empresas, ocho son universidades y una organización pertenece a la fuerza pública.

Asesoría en Gobierno Corporativo para empresas

El logro más significativo en 2010 fue la elaboración y publicación de la Guía Colombiana de Gobierno Corporativo para Sociedades Cerradas y de Familia, la cual desde su creación ha fomentado la sostenibilidad y competitividad en esta clase de agrupaciones en Colombia.

Esta iniciativa fue el resultado de un esfuerzo interinstitucional liderado por la CCB, Confecámaras y la Superintendencia de Sociedades y en la que también participaron la Corporación Andina de Fomento, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Superintendencia Financiera, la ANDI, la Bolsa de Valores de Colombia y algunas empresas del sector privado.

Con el objetivo de ofrecer a los empresarios herramientas que les permitan mejorar la gestión de sus negocios, durante el segundo semestre de 2010 realizamos el estudio sobre las prácticas de gestión de las empresas de Bogotá titulado “El Gobierno Corporativo de las Sociedades de Familia en Bogotá”.

Además, a partir de la Guía Colombiana de Gobierno Corporativo para Sociedades Cerradas y de Familia, diseñamos una metodología para acompañar, bajo la modalidad de consultoría especializada, a las empresas en materia de gobierno corporativo. Entre 2010 y 2011 hemos acompañado a más de xxx empresas en la incorporación de buenas prácticas.

Actividades pedagógicas y académicas

En 2010, realizamos actividades con el fin de orientar a otras organizaciones en lo referente a buenas prácticas desde el punto de vista de conductas corporativas. Dentro de ese contexto, lideramos actividades académicas y pedagógicas, entre las que sobresalieron el IX Foro Internacional de Gobierno Corporativo, el diplomado en Juntas Directivas y Gobierno Corporativo, las consultorías especializadas en Gobierno Corporativo, la cápsula informativa sobre el tema para Bogotá Emprende y jornadas académicas en asocio con la Superintendencia de Sociedades y Confecámaras, con una asistencia de más de 1.200 empresarios.

En 2011, realizamos el X Foro Internacional de Gobierno Corporativo, el diplomado en Juntas Directivas y Gobierno Corporativo, así como las jornadas pedagógicas en asocio con la Superintendencia de Sociedades y Confecámaras. En estos programas académicos contamos con la participación de más de 1.125 empresarios.

Participamos activamente en la estructuración del convenio que las Cámaras del Comercio del país pertenecientes al Centro Nacional de Gobierno Corporativo, desarrollaron con Confecámaras (co-ejecutor de la iniciativa), con el propósito de consolidar el programa "Fortaleciendo las prácticas de gobierno corporativo de las empresas familiares colombianas", financiado por la Secretaría de Estado para asuntos Económicos de la Confederación Suiza (SECO), el cual se desarrollará en el 2012.

Foro de Presidentes

El Foro de Presidentes tiene como propósito conformar una comunidad empresarial de excelencia que promueva procesos de reflexión e intercambio de experiencias sobre buenas prácticas empresariales. En 2010, el programa realizó ocho encuentros empresariales en temas de gestión organizacional que contaron con una participación promedio de 380 presidentes de empresas por evento, para un total de 3.000 asistentes en 2010.

En 2011, se logró la participación de 120 presidentes de empresas multiplicadores de procesos de alto desempeño organizacional con 11 encuentros empresariales en temas de gestión organizacional, con la participación de 4.291 asistentes.

Ferias y eventos comerciales



Con más de 50 años de experiencia, Corferias busca estrechar los vínculos de cooperación entre Colombia y la comunidad mundial a través de la organización de ferias, exposiciones, eventos y convenciones, propiciando la generación de contactos cualificados entre visitantes y expositores en un recinto operado bajo estándares internacionales. Igualmente, promueve y organiza la participación de Colombia en ferias y exposiciones que se realizan en el extranjero y participa como socio de empresas con el mismo objetivo de fomentar el desarrollo industrial o comercial del país.

Uno de los aportes más importantes para el mejoramiento de la competitividad y productividad de la ciudad, se genera por efecto del aporte que el recinto ferial realiza a la generación de empleo directo e indirecto en el país. Al año cerca de 17.000 personas participan atendiendo los stands durante un promedio de siete días. Más de 1.200 personas participan durante 120 días realizando los montajes y desmontajes de las ferias propias y en asocio.

Alrededor de 4.500 personas intervienen en la operación logística y el montaje de los 90 eventos que se realizan a lo largo del año.

Así mismo, la entidad genera trabajo para 850 personas a través de la construcción de su nueva infraestructura.

Transacciones y operaciones digitales



Esta empresa, cuya función es garantizar la seguridad jurídica y tecnológica a las transacciones, comunicaciones, aplicaciones y procesos de administración de la información digital, cuenta con una base de clientes que incluye más de 7.000 empresas privadas, 500 entidades del Estado y más de 40.000 suscriptores con firma digital.

Alrededor de 500 sitios web colombianos incorporan certificados digitales de servicio seguro para brindar a sus usuarios seguridad en sus transacciones y 300 entidades han implementado un sistema de pagos electrónicos seguros, a través de un único botón de pagos que concentra a todas las entidades bancarias del país.

Certicámara ha permitido en los certificados y firmas digitales de las transacciones la autenticación de usuarios, el control de integridad de la información y la trazabilidad de operaciones.

Además, ha logrado el aseguramiento de las transacciones en sistemas work – flow para trámites vía web como vistos buenos previos, registros, licencias, formulario único exportación y solicitud de beneficios arancelarios, entre otros.

Certicámara realiza anualmente certificados digitales para más de seis mil responsables de operaciones de comercio exterior, entre importadores, exportadores y sociedades de intermediación aduanera. Se han incorporado firmas digitales de los representantes legales, revisores fiscales y contadores de más de 28 mil entidades vigiladas, controladas e inspeccionadas.

Además, se implementaron los certificados digitales para la autenticación de los diferentes servidores conectados al nodo central del Registro Único Empresarial, RUE, al tiempo que se logró la integración de certificados digitales para la firma de los documentos que se transportan por la red.

Promoción de la inversión



Invest in Bogotá, la agencia de promoción de inversión para Bogotá y Cundinamarca, apoya a inversionistas que están explorando oportunidades de inversión en la región, al tiempo que busca promocionar que Bogotá se convierta en referente internacional como centro emergente de negocios, talento, turismo corporativo, epicentro cultural y ciudad sostenible.

Ofrece a inversionistas, de forma gratuita y con total confidencialidad, servicios especializados durante las fases de exploración, instalación y operación del negocio. Además brinda a los empresarios información sobre acceso a mercados en Bogotá, clima de negocios e incentivos a la inversión en la capital.

Programas para el entorno empresarial

En la CCB realizamos seguimiento a temas estratégicos para la actividad empresarial y para la calidad de vida de los habitantes de Bogotá, tales como movilidad, conectividad, normas urbanas y espacio público. En los años 2010 y 2011, dadas las condiciones de movilidad de la ciudad, realizamos seguimiento a la Fase III de TransMilenio, a la construcción de obras de valorización y a la ampliación del Aeropuerto Eldorado.

Además, promovimos espacios para la concertación de la revisión del Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de Bogotá, en asocio con el Distrito Capital, donde participaron más de 1.300 ciudadanos y empresarios.

Servicio al cliente

Modelo de Satisfacción

Con el fin de mejorar de manera permanente nuestros servicios, anualmente evaluamos la satisfacción de nuestros clientes, haciendo seguimiento a nuestro desempeño y fijándonos metas para que nuestros programas e iniciativas respondan con mayor efectividad a las necesidades de los empresarios.



Nuestro objetivo es lograr relaciones de lealtad con los clientes satisfaciendo sus necesidades, prestando servicios con excelencia, a partir del conocimiento de la voz del cliente y del mercado.

La estrategia de relacionamiento que hemos diseñado busca garantizar la satisfacción de nuestros clientes externos conociendo sus necesidades, expectativas y su satisfacción frente a los productos y servicios que se ofrecen. Para lograrlo, desarrollamos tres pilares fundamentales: identificación de nuestros clientes, diferenciación de los mismos y un modelo de actuación personalizado, el cual nos permite ser más efectivos en las comunicaciones que enviamos a nuestros clientes, la forma en que les prestamos nuestros servicios y la manera en que les ofrecemos nuestros productos.

Nuestro modelo de Satisfacción Top Two Boxes (TTB por su sigla en inglés que significa, porcentaje de personas que calificaron positivamente) incorpora cuatro elementos que ayudan a identificar las oportunidades de mejoramiento en los productos y servicios evaluados, beneficios, valores agregados, promesa básica y efectividad de cada uno de los programas conociendo también la lealtad de los clientes, es decir sus recomendaciones sobre el servicio en particular y el nivel de afectación si se dejara de ofrecer el servicio.

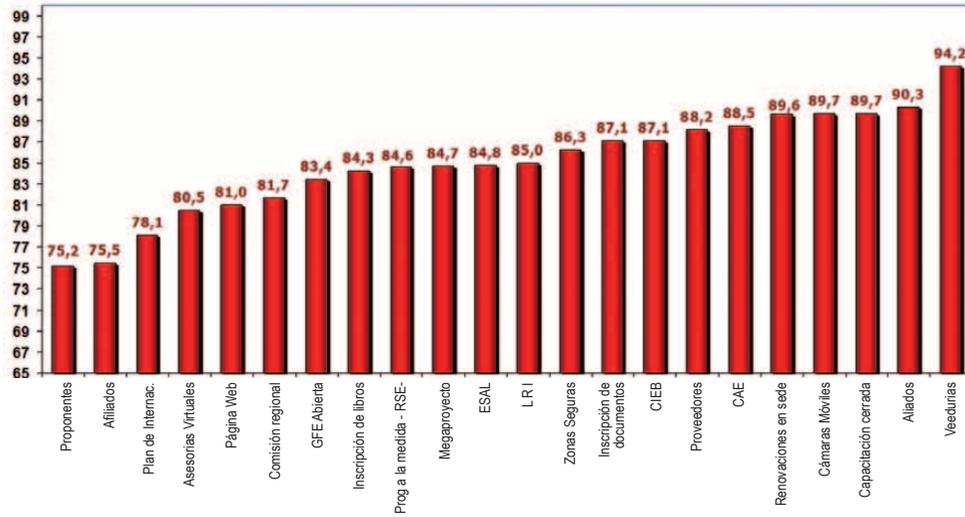
Nuestro objetivo, al hacer la medición de la satisfacción y lealtad de nuestros clientes, es ser reconocidos por la excelencia en el servicio, a través de experiencias positivas en nuestros clientes generadoras de lealtad y fidelidad.

Resultados de la medición

La metodología del TTB (Top Two Boxes) es igual para 2010 y para 2011. Para cada uno de los años se miden productos diferentes, ya que los estudios de satisfacción para un producto o servicio se realizan cada dos años.

Satisfacción real índices 2010

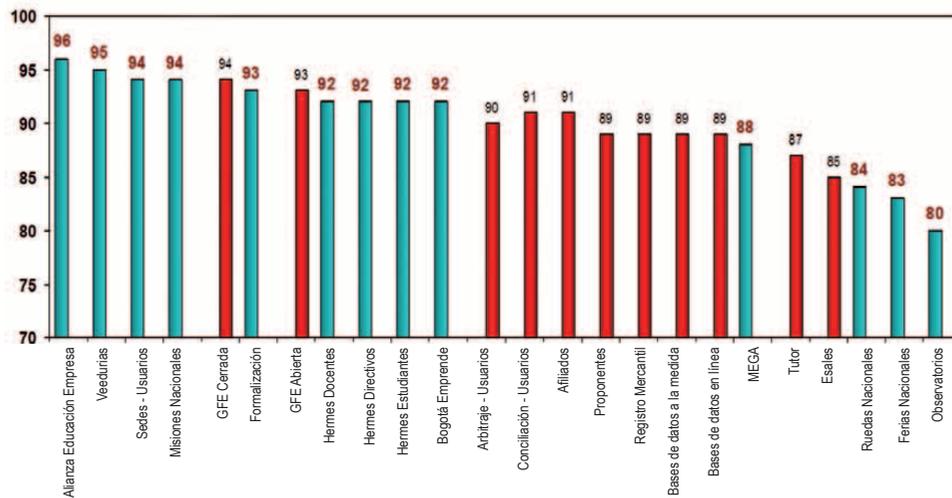
Promedio CCB: 88,4



Satisfacción real índices 2011

Promedio CCB: 88,8

● Pagos ● Gratuitos



Ficha Técnica del Estudio

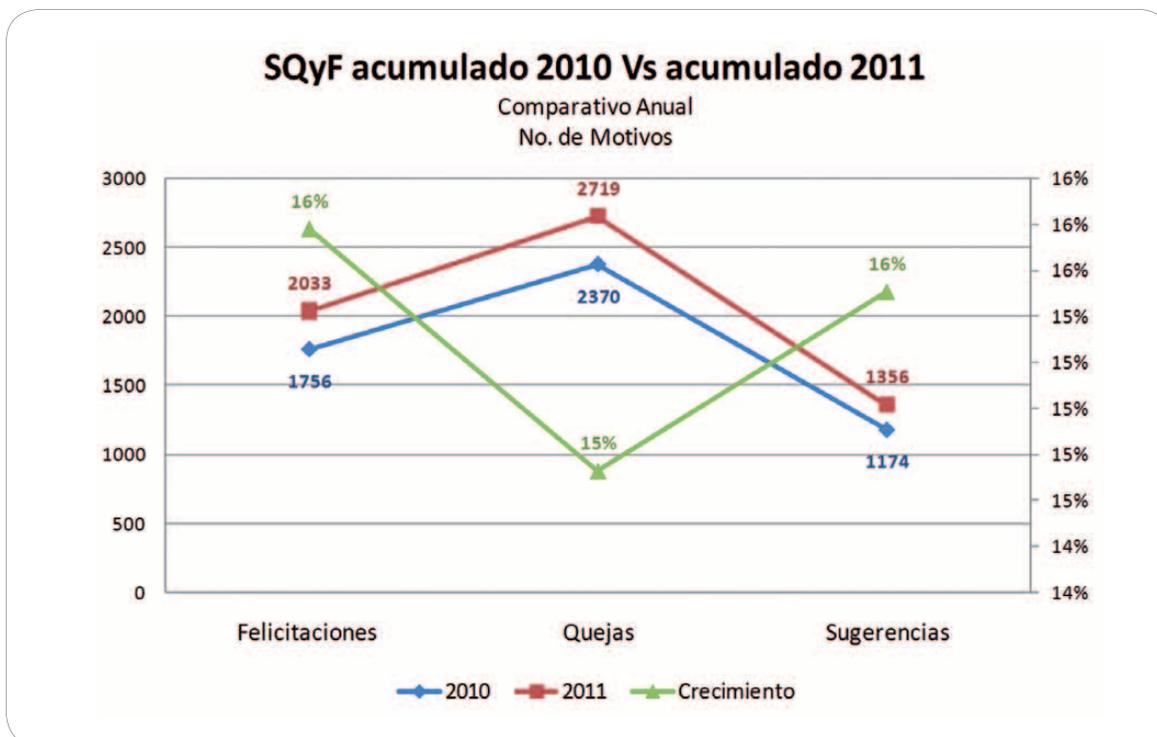
Metodología. Top Two Boxes: cuantitativa a través de entrevistas personales por interceptación, citas previas, y telefónica, cuestionario estructurado y validado por la CCB y GLOBAL RESEARCH.

Tamaño de la muestra: 7.857 Entrevistas a clientes (sin incluir los desertores).

Margen de error consolidado: 2.4%.

Sistema de quejas y felicitaciones

Con el fin de dar respuesta oportuna a las inquietudes y sugerencias de nuestros clientes y contar con información para optimizar los procesos y hacerlos más eficientes, contamos con un sistema para atender y tramitar las sugerencias, quejas y felicitaciones presentados por los clientes frente a los servicios que ofrecemos.



Se presenta un crecimiento de los contactos del 11.62% entre el 2010 y el 2011. Así mismo, se registra un incremento del 8% en las quejas y reclamos. El 56% de los contactos del 2011 corresponde a felicitaciones y sugerencias.

Para garantizar la oportuna respuesta de cara al cliente, definimos un máximo tres días hábiles como plazo para dar solución a las sugerencias, quejas y felicitaciones.

Para facilitar a nuestros clientes el proceso de registro de sus solicitudes se definieron los conceptos así:

- Sugerencias: Observación o recomendación de una propuesta o idea de mejora.
- Queja: Acusación, desacuerdo o disconformidad de alguna actitud, actividad o incumplimiento hacia el personal o la organización manifestada en forma escrita u oral.

- **Felicitación:** Reconocimiento al personal, área o la organización por la satisfacción en la gestión o atención brindada.

Canales para la comunicación con nuestros clientes

- **Buzón de quejas:** Es un recipiente cerrado, dispuesto en sitios visibles en los cuales los clientes pueden depositar sus sugerencias, quejas y/o reclamos, diligenciando para ello un formato.
- **Carta:** Texto escrito presentado por el cliente, el cual es radicado en cualquier punto de contacto de la CCB.
- **E mail:** Manifestaciones de los clientes enviadas por correo electrónico a los colaboradores de las áreas.
- **Encuesta:** Instrumento mediante el cual los clientes manifiestan por escrito sus SQYF. Aplican únicamente para los eventos comerciales.
- **Queja presencial:** Para los casos en que los clientes no desean manifestar por escrito sus SQYF, pueden realizarlo con las personas de las sedes quienes diligenciarán la solicitud.
- **Internet:** En el portal, los clientes pueden acceder al link de SQYF para registrar sus solicitudes.
- **Teléfono:** Manifestaciones de los clientes recibidas por los colaboradores de la CCB a través del canal telefónico.

Política de seguridad de la información

La Cámara de Comercio de Bogotá es una entidad que presta sus servicios basados en la gestión de la información, por lo tanto hemos identificado que su manejo seguro es un factor clave para garantizar la prestación de los servicios y respaldar la oferta de valor a nuestros clientes. Nuestra política de seguridad de la información contempla una serie de principios para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Para ello contamos con un modelo de gestión de riesgos, en el cual se declaran los niveles de aceptación y resguardo de la información, con el propósito de disminuir la probabilidad de que alguna de las amenazas pueda afectar la operación del negocio.

Cada uno de los datos que los clientes entregan a la entidad están resguardados por protocolos incorporados en el manual de la seguridad de la información, este documento indica cómo proceder para preservar la propiedad del cliente, en cumplimiento de los estándares de calidad de la norma ISO 9001, garantizando a que los datos e información que los empresarios intercambian con la entidad son manejados y protegidos con total confidencialidad.

Desarrollo de la comunidad

Comprometidos con nuestro papel de promover la prosperidad de Bogotá y la Región, hemos impulsado, en asocio con Corferias, la construcción del Centro Internacional de Convenciones de Bogotá, proyecto de renovación urbana que hará de la ciudad uno de los cinco primeros destinos para realizar convenciones, eventos y congresos en América Latina.

En el 2011 promovimos, en el marco del debate electoral, la participación de los bogotanos y de la comunidad empresarial en la construcción de una propuesta estratégica sobre las prioridades de acción para mejorar la calidad de vida en Bogotá.

Además, desarrollamos, en asocio con diferentes aliados, iniciativas que contribuyen a la formación de nuestros niños y jóvenes de acuerdo con los retos del futuro y adelantamos programas para ampliar la oferta cultural con la realización de Artbo, así como el apoyo a importantes eventos culturales.

Participación y desarrollo de la comunidad

Toda organización debe relacionarse con las comunidades en donde realiza sus actividades, partiendo de la premisa de que el objetivo final es contribuir a su desarrollo, como parte integral del desarrollo sostenible de un país.

Una organización propende por mejorar la calidad de vida de la población mediante la creación de empleo, la expansión y diversificación de las actividades económicas y el desarrollo tecnológico o con iniciativas de desarrollo económico local, la realización o apoyo de programas de educación y desarrollo de habilidades.

Iniciativas de ciudad

Centro Internacional de Convenciones de Bogotá

La Cámara de Comercio de Bogotá y Corferias, en alianza con el Gobierno Nacional y con el apoyo de la Alcaldía Mayor, se unieron para construir el megaproyecto que convertirá a Bogotá en una ciudad ícono de talla mundial.

El Centro Internacional de Convenciones de Bogotá es un proyecto de renovación urbana que transformará a la ciudad en uno de los cinco primeros destinos para realizar convenciones, eventos y congresos en América Latina.

Esta iniciativa, liderada por las Juntas Directivas de ambas instituciones, que ha convocado las voluntades del sector público y el privado, es una contribución de los empresarios al crecimiento del país.

El Centro de Convenciones, de acuerdo con estudios de la Universidad Nacional, atraerá a más de 1'000.000 de turistas a Bogotá en cinco años. Además, tendrá un impacto del 8,4% en el PIB de la ciudad y generará 4.000 nuevos empleos en 10 años y permitirá recaudar más de \$347 mil millones en impuestos anuales, por la dinámica que generará en la economía de la ciudad.

Este proyecto se integra con el Plan Maestro de modernización de Corferias, que se transformará en el distrito de convenciones, ferias y eventos de la capital. A la vez será el eje del desarrollo del anillo de innovación urbana, INNOBO, que transformará esta parte de la ciudad y tendrá un gran impacto a nivel económico, social y ambiental.

El Centro Internacional de Convenciones de Bogotá estará ubicado en el entorno de Corferias en un espacio para convenciones y eventos de aproximadamente 24.000 m². Además, contará con un auditorio principal multifuncional con capacidad para más de 4.000 personas y 15 salones adicionales para eventos de diferentes formatos, con capacidad para atender entre 25 y 2.000 personas.

Durante el año 2011 se llevó a cabo el Concurso internacional para el diseño arquitectónico, con el apoyo de la Sociedad Colombiana de Arquitectos y la asesoría de la firma de arquitectos Gensler. Se recibieron propuestas de 119 firmas de arquitectos provenientes de los cinco continentes y se eligieron a cinco candidatos que presentaron los mejores diseños ante un jurado integrado por reconocidos arquitectos nacionales e internacionales como Rodolfo Machado, Carlos Jiménez, Juan Pablo Ortiz y Carlos Cubillos. Al finalizar el concurso, el Consorcio Bermúdez y Herreros Arquitectos fue seleccionado para construir el Centro Internacional de Convenciones de Bogotá.



Diseño Ganador

Tus propuestas hacen latir a Bogotá

Con el propósito de construir una propuesta estratégica sobre las prioridades y decisiones que se requieren para mejorar la calidad de vida en Bogotá, desarrollamos en el marco de las elecciones para alcalde la consulta "Tus propuestas hacen latir a Bogotá, espacio para recibir propuestas de la comunidad empresarial y la ciudadanía,

Los resultados de las propuestas se presentaron en el mes de octubre de 2011 en un debate público con los candidatos a la Alcaldía Mayor de Bogotá, previo a la jornada electoral, con el objetivo de que el candidato elegido por los ciudadanos considerara en su Plan de Desarrollo las iniciativas propuestas. Para construir la propuesta, se realizó una consulta virtual que permitió conocer la opinión de la ciudadanía y de los empresarios sobre los temas prioritarios, las acciones y compromisos. El portal www.hacemoslatirabogota.com tuvo más de 59.000 visitantes únicos, más de 2.200 consultas ciudadanas y cerca de 1.000 seguidores únicos por cada mes al aire. Así mismo, se realizaron mesas de trabajo en las localidades de la ciudad.

La discusión se realizó en torno a cinco ejes estratégicos:



Bogotá sostenible: Construye una plataforma de servicios con calidad ambiental, planeación urbana y condiciones para vivir, invertir y hacer negocios.

Bogotá con oportunidades: Ofrece a sus habitantes empleo de calidad, un entorno atractivo para la inversión y las actividades productivas en condiciones de formalidad, promueve el emprendimiento y garantiza el derecho a la salud, la educación de calidad y la vivienda digna.



Bogotá innovadora: Es una ciudad que logra altos niveles de crecimiento con el fortalecimiento y desarrollo de las capacidades de sus habitantes, la incorporación de la ciencia y la tecnología y la consolidación de actividades y clústers de clase mundial.

Bogotá, ejemplo de buen gobierno y gerencia de ciudad: Genera confianza, seguridad ciudadana, promueve la participación, la transparencia y garantiza el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos.

Bogotá, una región integrada con el mundo: Aprovecha las oportunidades de concentración de las actividades productivas y de la población, y genera economías de escala conectándolas con los mercados nacional e internacional.

Iniciativas de promoción del conocimiento

Reconociendo el capital humano y la innovación como factores fundamentales para mantener niveles sostenibles de calidad de vida y competitividad en el mediano y largo plazo en Bogotá y la Región, desarrollamos iniciativas que promueven el conocimiento desde diferentes frentes.

Brazos a Bogotá y la Región

Esta iniciativa es un modelo de cooperación público-privada con la participación de Colsubsidio, Fundación Empresarios por la Educación, Fundación Social e IBM, en la que desarrollamos programas de formación en un segundo idioma y en competencias técnicas laborales. En 2010 capacitamos a 314 personas,

entre ellos jóvenes de entre 18 y 24 años de estratos 1, 2 y 3 pertenecientes al programa, logrando además un nivel de inserción laboral del 57%.

Fomentamos el aprendizaje en inglés con 30 docentes de 10 colegios oficiales que hacen parte del programa *Reading Companion* desarrollado en alianza con IBM. Se creó un comité técnico de apoyo al Bilingüismo de la Secretaría de Educación de Bogotá para construir conjuntamente la propuesta de la enseñanza de una segunda lengua para Bogotá.

En 2011 capacitamos 144 jóvenes, entre los 18 y los 24 años, en TICs y en el fortalecimiento en el uso del inglés como segunda lengua, y gracias al apoyo de 65 empresarios, el programa ha beneficiado a 386 jóvenes de los cuales el 47% se encuentran vinculados laboralmente.

Escuela de gestión directiva

Apoyamos la formación a través de un diplomado dirigido a rectores y coordinadores quienes se forman en temas relacionados con la gestión en administración, liderazgo, entorno comunitario, mejoramiento académico y acceso a las TIC's.

En 2010 formamos a 106 rectores y coordinadores de 42 colegios oficiales de Bogotá y otorgamos el Premio a la Excelente Gestión Escolar (antiguo premio Galardón a la Excelencia) que, en su nueva versión, se alineó al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación Distrital. En él participaron 76 colegios y, por primera vez, se incluyó el área ambiental en los ítems de evaluación.



Avanzando con el programa, en 2011 realizamos la formación del segundo grupo de la Escuela de Gestión Directiva, capacitando a 106 directivos docentes (rectores y coordinadores) de 72 colegios oficiales para un total de 212 directivos docentes formados, los cuales se graduaron en septiembre de 2011, con el apoyo de la Secretaría de Educación Distrital y la Organización de Estados Iberoamericanos.



Alianza Educación Empresa

La vinculación del sector productivo en proyectos para el mejoramiento de la calidad educativa se realiza a partir de alianzas en las que los empresarios aportan al sector educativo sus buenas prácticas de gestión.

En 2010 contamos con 106 organizaciones entre empresas, fundaciones y universidades como aliados del programa, mediante el cual fueron capacitados 12.721 jóvenes de grados 9, 10 y 11 de colegios oficiales en temas de emprendimiento temprano y orientación vocacional. Así mismo, se intervinieron directamente 50

colegios en los que se desarrollaron 30 programas empresariales articulados a las necesidades y retos de los planes de educación en Bogotá y Sabana Centro.

En 2011 el programa alcanzó los 123 aliados que contribuyeron a la capacitación de 8.265 personas en temas de control social, emprendimiento temprano, orientación vocacional, formación docente en bilingüismo y TIC, gestión IE y talleres de fortalecimiento a las secretarías de Educación.

Más de 65 colegios oficiales fueron vinculados a los Comités Empresariales de Apoyo de las localidades de Ciudad Bolívar, Kennedy y Engativá, al tiempo que 293 colegios fueron intervenidos directamente con proyectos.

Entre 2010 y 2011 movilizamos con esta iniciativa más de \$5.600 millones, con un crecimiento del 28% en 2011, a través de los Comités Empresariales de Apoyo a la Educación.

Reintegración social

A través de un convenio de cooperación con la Organización Internacional para las Migraciones OIM, la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Alta Consejería para la Reintegración, desarrollamos el taller escuela en producción de calzado para promover la reintegración laboral de personas en situación de reintegración..

Como resultados, en 2010 alrededor de 100 personas lograron su reintegración económica y social, mientras que en el 2011 la cifra subió a 144 personas, de las cuales más del 80% tuvieron acceso a un empleo formal.

Da la Talla

En alianza con Uniempresarial y la Fundación Empresarios por la Educación, se inició en 2011 el programa piloto "Da la Talla" que busca apoyar a los estudiantes de décimo y once grado, brindándoles pautas básicas para elegir su carrera y al mismo tiempo conocer las tendencias y realidades de Bogotá y su región. Durante el año se llevaron a cabo dos jornadas piloto con 515 estudiantes de seis colegios oficiales en Bogotá y la vinculación de siete universidades, el Ministerio de Educación Nacional, el Ictex y el Icfes.

Formación universitaria



Esta institución de educación superior brinda a sus estudiantes educación con altos estándares de calidad, al tiempo que ofrece a las empresas talento humano competitivo y comprometido con el desarrollo empresarial.

El modelo de formación se caracteriza por una integración teórico-práctica, la participación de las empresas en los currículos, el menor tiempo del estudio, la inserción laboral temprana y la formación profesional para la demanda real.

En 2011 se beneficiaron con los programas más de 400 empresas y más de 800 estudiantes y la Institución ya cuenta con cerca de 500 egresados competitivos y comprometidos con el desarrollo empresarial.

Programas de cultura y recreación

Agenda cultural

Artbo, Feria Internacional de Arte de Bogotá

Desde 2005, la Cámara de Comercio de Bogotá ha venido organizando Artbo, Feria Internacional de Arte de Bogotá, que se ha convertido en uno de los eventos culturales más importantes en la agenda de Bogotá y la región. Cada año, Artbo convoca nacional e internacionalmente a galerías de arte, curadores, artistas y público en torno a una plataforma de relacionamiento comercial e intercambio cultural con estándares internacionales de alto impacto nacional y alcance internacional.



En la versión 2010, asistieron más de 34.000 personas en cinco días, participaron 52 galerías (14 colombianas y 38 internacionales y 10 proyectos individuales) y más de 200 artistas. Para 2011, la Feria contó con la participación de 65 galerías (13 colombianas y 52 internacionales) y 30.000 asistentes en cuatro días.

Desde el 2005, las galerías que buscan una participación en ArtBo se han incrementado más del 350%. En 2010, se recibieron 90 aplicaciones comparadas con las 122 del 2011 año.

En siete años de existencia, ArtBo pasó de convocar de 15.000 a 34.000 visitantes, más de un 50% de incremento de público general, gracias a actividades culturales, sociales y educativas cada vez más atractivas.

Red de salas de exposición Artecámara

Con espacios adecuados para los jóvenes artistas, en nuestras sedes de Salitre, Kennedy, Chapinero, Norte, Cedritos, Restrepo y Cazucá ofrecemos oportunidades para disfrutar de las artes visuales de manera gratuita. En 2010 realizamos 23 exposiciones en cinco salas con la participación de 50 artistas y más de 5.000 asistentes. En 2011, este programa cultural contó con 13 exposiciones en tres salas con 137 artistas y más de 6.000 visitantes.

Bienal de afiches

Este programa busca resaltar el valor del afiche o cartel como un importante medio de comunicación en la ciudad y abrir espacios en torno al desarrollo de la industria gráfica. Para la quinta bienal el temático giró en torno a la movilidad bajo el título "Bogotá se mueve" y reunió a más de 700 jóvenes, quienes presentaron sus propuestas para construir un mejor futuro, competitivo e igualitario.

Festival de nuevas músicas

Este evento busca apoyar nuevos talentos musicales premiando desde 2010 a ocho agrupaciones con propuestas dinámicas, un concepto claro y con potencial internacional. Abrimos la Primera Convocatoria Nuevas Músicas Mestizas: mezcla de géneros, influencias, ritmos y tecnologías, la convocatoria se cerró con la participación de 192 artistas, escogiendo a cuatro grupos sobresalientes que se presentaron en un concierto con 430 asistentes en el que demostraron el potencial del talento musical colombiano.

Red de bibliotecas

Contamos con una red de bibliotecas que apoya nuestro propósito de difundir y generar conocimiento en los ciudadanos y empresarios, de Bogotá y la Re-

gión, que se acercan a nosotros en busca de asesoría en temas empresariales o relacionados con el entorno de nuestra ciudad.

Ubicadas en nuestras sedes de Salitre, Chapinero, Centro y Kennedy, las bibliotecas registran más de 300 mil asistentes al año y más de 600 mil consultas y préstamos. Además ofrecemos las Salas Bogotá en las bibliotecas públicas El Tintal, El Tunal y Virgilio Barco.

En 2010, atendimos a 338.297 usuarios, un 38% más que en 2009 y ampliamos las colecciones de la Red de Bibliotecas para atender una demanda de servicios de información en constante crecimiento. Por su parte, en 2011 incrementamos el número de consultas atendidas en las bibliotecas que conforman la Red llegando a 646.290, e iniciamos talleres y eventos en las instalaciones de las bibliotecas de la Red y las Salas Bogotá, que contaron con la asistencia de más de 3.000 personas. Cerramos el año 2011 con 2.044 materiales donados, 297 volúmenes comprados y 3.628 catálogos en diferentes temas.

Parque Mundo Aventura



¡Todo un día de diversión!

Desde enero de 1998, cuando el parque abrió sus puertas, hasta la fecha, más de nueve millones de personas han disfrutado de sus atracciones construidas en un espacio de 13 hectáreas que cuentan con la más completa y variada diversión: atracciones mecánicas, juegos de destrezas y escenarios naturales.

A través de un modelo de negocio en el que el 50% de los ingresos que genera Mundo Aventura por concepto de las entradas se destina al mantenimiento de parques vecinales del Distrito, Corparques –empresa filial de la CCB- apoya al Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte, IDR, en contar con mejores espacios verdes en la ciudad.

Con este programa se ha realizado el mantenimiento y recuperación del parque El Virrey del Norte, en la localidad de Chapinero y el Parque Nuevo Tercer Milenio, además de realizar el aseo de zonas verdes, mobiliario, fumigaciones, diseño de jardines, fuentes ornamentales y arborización de más de 10 parques vecinales en las localidades de Santa Fe, Usaquén, Puente Aranda y Kennedy,

El parque también ofrece un día de diversión totalmente gratis a niños de estratos 1 y 2. Para el 2011, cerca de dos millones de niños han disfrutado de las instalaciones de Mundo Aventura sin costo alguno.

Fundac – Fundación para el Desarrollo de los Altos de Cazucá

La Fundación para el Desarrollo de los Altos de Cazucá, es una entidad sin ánimo de lucro, creada en 1993 por un grupo de empresarios de la zona industrial de Cazucá y la Cámara de Comercio de Bogotá, con el propósito de implementar programas sociales para contribuir a mejorar la crítica situación de marginalidad y exclusión social en que viven aproximadamente 63 mil personas.

Un niño más en las aulas – Plan Padrino

Desde 2005 se desarrolla este programa que, con el apoyo de empresas del sector industrial de Cazucá, busca apadrinar a niños de la Fundación, con el objetivo de brindarles servicios de alimentación y recreación.



En 2010 y 2011 beneficiamos a 100 niños y niñas de entre 3 a 14 años y logramos la formalización del Centro Educativo Fundac. En 2010 se desarrollaron cuatro talleres dirigidos a los padres de familia en cuatro temas: abuso sexual, manejo del conflicto familiar, maltrato infantil y hábitos alimenticios. En 2011 desarrollamos tres talleres con la participación de 167 personas abordando la pediculosis¹, el tiempo libre y los hábitos de higiene.

Por la sonrisa de un niño

En 2010 beneficiamos a 7.100 niños y jóvenes de los municipios de Soacha y Sibaté con salidas recreativas, pedagógicas y ecológicas. Más de 500 niños disfrutaron de los espacios recreativos que ofrecen el parque Mundo Aventura y el Club Las Tortugas. Autódromos brindó esparcimiento y diversión a 1.500 personas mientras que en la salida ecológica al Parque Bosquemonte participaron más de 100 niños entre 5 y 12 años.

Con actividades que incluyeron salidas a cine y a una pista de patinaje en 2011 beneficiamos a 8.100 niños y jóvenes de Soacha, quienes tuvieron la oportunidad de disfrutar de salidas que incentivan las prácticas deportivas con el objetivo de disminuir la violencia, desarrollar deportes de alto nivel y promover las buenas conductas.

¹ Afección cutánea producida por la infestación por piojos

Adicionalmente nuestros colaboradores, a través del programa de donación de tiempo participan anualmente en la celebración navideña con los niños y niñas que hacen parte del Plan Padrino.

Proyecto	2010	2011
Exploración motora Se desarrolla conjuntamente con la Secretaría de Desarrollo Social del municipio de Soacha y busca desarrollar en los niños los patrones básicos de movimiento.	25 niños y niñas beneficiados	100 niños y niñas beneficiados
Centros de educación física Promueve la participación activa de los niños y niñas de la comuna 4 en actividades recreo-deportivas extracurriculares.	100 niños y jóvenes del Centro Educativo Fundac y de la comunidad	53 niños y niñas
Escuela en casa Orientación y asesoría personalizada en sus casas a la población juvenil desescolarizada para nivelarlos y ayudarlos a culminar sus estudios de primaria.	10 niños y jóvenes de 12 a 16 años de edad	N/A
Festival de Danza Folklórica Actividad en la que participan varios colegios del sector, con el objetivo de desarrollar la capacidad expresiva, física, cognitiva y motriz, mediante la danza.	Todos los niños del Centro Educativo Fundac	N/A
Educación para adultos Apoyo a población vulnerable y desplazada, para que accedieran a educación básica primaria	N/A	42 adultos

Indicadores GRI - Pacto Global

1. Estrategia y Análisis

	Visión y estrategia	Reportado	Página
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Total	5,6
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Total	23

2. Perfil Organizacional

2,1	Nombre de la organización.	Total	1 Cámara de Comercio de Bogotá.
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Total	81
2,3	Estructura operativa de la organización incluida las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Total	13, 22
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	Total	9
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Total	10
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Total	9
2,7	Mercados que sirve.	Total	9
2,8	Dimensiones de la organización informante.	Total	15,16
2,9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Total	19 -23
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Total	11,12

3. Parámetros de la memoria

	Descripción	Reportado	Página
3,1	Período cubierto por la memoria.	Total	7
3,2	Fecha de la memoria anterior más frecuente.	Total	Segundo Informe de Sostenibilidad 2009.

3,3	Ciclo de presentación de memorias.	Total	7
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Total	7
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Total	7
3,6	Cobertura de la memoria.	Total	7
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Total	7
3,8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	Total	El informe da cuenta del desempeño de la CCB en todas sus sedes e incluye información de las filiales.
3,9	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria.	Total	7
3,10	Re - expresión de información de memorias anteriores.	Total	No hay re - expresiones.
3,11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración de informes anteriores.	Total	7
3,12	Tabla de contenido GRI.	Total	111
3,13	Políticas de prácticas relacionadas con la búsqueda del aseguramiento externo del reporte.	Total	No se adelantó una verificación externa.

4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés

	Descripción	Reportado	Página
4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano del gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Total	18
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de Gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Total	El presidente de la Junta Directiva no tiene cargo dentro de la entidad.

4,3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Total	La Junta Directiva se compone por miembros designados por el gobierno nacional, representantes de los empresarios y 5 miembros honorarios.
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Total	20 Se creó un canal de comunicación de la Junta Directiva con la administración.
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Total	19 Los miembros de la Junta no reciben una remuneración. Es un reconocimiento a la reputación y recorrido de las personas y las organizaciones participantes.
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Total	19,20
4,7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Total	Los miembros de la Junta Directiva son elegidos por los afiliados a la CCB. El Gobierno Nacional designa a sus representantes.
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Total	19 - 21

4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Total	En las reuniones de la Junta Directiva, los ejecutivos de la organización presentan un balance del desempeño de cada área.
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Total	El desempeño de la Junta Directiva es evaluado por sus miembros.
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Total	23,24
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Total	36 -44, 64 -74, 79, 97 - 110
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales o internacionales a las que la organización apoya.	Total	12
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Total	29 -32
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Total	29-32
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés.	Total	29-32
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Total	29-32

Indicadores de desempeño económico

	Descripción	Reportado	Página
Aspecto. Desempeño económico			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital a gobiernos.	Total	15
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Parcial	64
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Total	54
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Total	En la CCB se suscriben convenios con entidades públicas para aunar esfuerzos en el logro de sus objetivos. No se reciben ayudas financieras.
Aspecto. Presencia en el mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total	54, 55
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total	76, 77
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total	76, 77 Los parámetros de contratación de la entidad dan prelación a la participación de proveedores locales. El procedimiento para la contratación de los directivos es igual que para el resto del personal.

Aspecto. Impactos económicos indirectos

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	Total	Durante 2010 y 2011 no se realizaron inversiones en infraestructura. Las inversiones contaron con presupuesto aprobado en el 2009.
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Total	83 -92, 65, 66

Indicadores de desempeño medioambiental

	Descripción	Reportado	Página
--	-------------	-----------	--------

Aspecto. Materiales

EN1	Materiales usados, por peso o volumen.	Total	60
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No reportado	No se ha contabilizado este indicador, se proyecta tenerlo para futuros informes.

Aspecto. Energía

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Total	58,59
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Total	58,59
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Total	58
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Parcial	61,62
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No reportado	No se ha contabilizado este indicador, se proyecta tenerlo para futuros informes.

Aspecto. Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes.	Total	60
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Total	Ninguna fuente se ha visto significativamente afectada.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Total	59,60
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Parcial	Las sedes o su área de influencia no se ubican en espacios naturales protegidos con alta biodiversidad o en áreas de alta biodiversidad no protegida. Todas las áreas están clasificadas como de uso comercial.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Parcial	Las plantas o su área de influencia no se ubican en espacios naturales protegidos con alta biodiversidad o en áreas de alta biodiversidad no protegida. Todas las áreas están clasificadas como de uso comercial.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Total	67, 68
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Total	67 -69
EN15	Nº de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas por la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Parcial	68 Las plantas o su área de influencia no se ubican en espacios naturales protegidos con alta biodiversidad o en áreas de alta biodiversidad no protegida.

Aspecto. Emisión, vertidos y residuos

EN16	Emisiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero.	Total	Las emisiones se calculan a partir del consumo de energía eléctrica, con la metodología de Estrategia Aragonesa: 2010: 1.360.730 kg de CO ₂ . 2011: 1.282.939 kg de CO ₂ .
EN17	Otras emisiones indirectas de gases invernadero, en peso.	Parcial	La CCB no tiene emisiones significativas.
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Parcial	Las iniciativas para reducir las emisiones giran alrededor de la reducción del consumo de energía.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Parcial	La CCB no tiene emisiones significativas.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Total	La CCB no tiene emisiones de este tipo de gases.
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Total	Las aguas residuales se tratan a través de las empresas de servicios públicos debidamente autorizadas.
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Total	60,61
EN23	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Total	No se presentaron derrames en el periodo reportado.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos, I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Total	No se transportaron, importaron, exportaron o trataron residuos peligrosos.

EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Total	Las aguas residuales se tratan a través de las empresas de servicios públicos debidamente autorizadas.
Aspecto. Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Total	62,63
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son reclamados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Total	Por el sector en el que se desempeña la CCB este indicador no es material.
Aspecto. Cumplimiento normativo			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normatividad ambiental.	Total	No se presentaron multas o sanciones de este tipo.
Aspecto. Transporte			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.	Total	No hay impactos significativos derivados del transporte.
Aspecto. General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Total	73, 74
Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente			
	Descripción	Reportado	Página
Aspecto. Empleo			
LA1	Desglose colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región.	Total	45 -48
LA2	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo, región.	Total	El índice de rotación para 2010 fue del 7%, y para 2011 fue del 6%.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Total	48 -50

Aspecto. Relaciones empresa/trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Total	55,56
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Total	No existen periodos de preaviso de cambios organizacionales acordados con los trabajadores, sin embargo este tipo de cambios se socializan con la debida anticipación para evitar traumatismos en el clima laboral o la vida personal de los trabajadores.

Aspecto. Salud y seguridad

LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Total	50
LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo de la región.	Total	51
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Total	52-54
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Total	54

Aspecto. Formación y Educación

LA10	Promedio de horas de formación por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Total	52, 53
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Total	52, 53

LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Total	53
Aspecto. Diversidad y oportunidad			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Total	47
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Total	En la CCB la remuneración de los trabajadores se basa en lineamientos laborales y no responde a cuestiones como el género, la raza, religión u otros factores ajenos al ámbito de la organización.
Indicadores de desempeño social: Derechos Humanos			
	Descripción	Reportado	Página
Aspecto. Diversidad y oportunidad			
HR1	Porcentaje y nº total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Total	76
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Total	Durante 2010 y 2011 no se realizaron análisis en derechos humanos a ningún proveedor o contratista.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Total	43
Aspecto. No discriminación			
HR4	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Total	No se reportaron incidentes de este tipo.

Aspecto. Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Total	55,56
-----	--	-------	-------

Aspecto. Trabajo infantil

HR6	Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Total	Nuestra organización sólo contrata a personas mayores de edad, a menos que tengan un contrato de aprendizaje bajo las condiciones consideradas por la normatividad.
-----	--	-------	---

Aspecto. Trabajos forzados

HR7	Operaciones identificadas como riesgo significativo de ser origen de períodos de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Total	No se identificaron actividades que conlleven ese riesgo.
-----	---	-------	---

Aspecto. Personal de seguridad formado

HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Total	43,44
-----	--	-------	-------

Aspecto. Derechos de los indígenas

HR9	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Parcial	La CCB no opera en zonas cercanas a resguardos indígenas.
-----	---	---------	---

Indicadores de desempeño social: Sociedad

	Descripción	Reportado	Página
--	-------------	-----------	--------

Aspecto. Comunidad

SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Total	36 -44, 64 -74, 79, 97 - 110
-----	---	-------	------------------------------

Aspecto. Corrupción

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Total	78
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Total	100% en los procesos de inducción.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Total	No se presentaron incidentes de este tipo.

Aspecto. Políticas públicas

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de lobbying.	Total	43 La relación con las autoridades se desarrolla en los ámbitos de consultoría, estudio y formulación de políticas.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Total	No se realizan aportes a partidos políticos u organizaciones relacionadas.

Aspecto. Comportamiento de competencia desleal

SO7	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra libre competencia, y sus resultados.	Total	No existen acciones de este tipo. La jurisdicción de la CCB fue fijada por el Estado.
-----	---	-------	---

Aspecto. Cumplimiento de la ley

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes o regulaciones.	Total	Durante el periodo reportado no se presentaron sanciones ni multas significativas por incumplimiento de leyes y regulaciones.
-----	--	-------	---

Indicadores de desempeño social: Responsabilidad de producto

	Descripción	Reportado	Página
Aspecto. Salud y seguridad de cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Parcial	Por el tipo de servicios que presta la CCB este indicador no es material.
PR2	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Parcial	Por el tipo de servicios que presta la CCB este indicador no es material.
Aspecto. Etiquetado de productos y servicios			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Parcial	Por el tipo de servicios que presta la CCB este indicador no es material.
PR4	Nº total del incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Parcial	Por el tipo de servicios que presta la CCB este indicador no es material.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Total	92 - 94
Aspecto. Comunicaciones de marketing			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Parcial	No hay leyes o códigos que regulen este tipo de comunicaciones.
PR7	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Parcial	No hay leyes o códigos que regulen este tipo de comunicaciones.

Aspecto. Privacidad del cliente			
PR8	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Parcial	No se presentaron este tipo de reclamaciones.
Aspecto. Cumplimiento normativo			
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normatividad en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Total	No hubo multas en 2010 ni en 2011.

