



M E M O R I A
A C T I V I D A D E S
2 0 1 8

CÁMARA DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y SERVICIOS
DE ZARAGOZA

Cámara
Zaragoza

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2018

Edita: Cámara de Comercio, Industria
y Servicios de Zaragoza

Pº Isabel La Católica, 2
50009 Zaragoza

Tel. 976 30 61 61 / Fax 976 35 79 45

secretaria@camarazaragoza.com

www.camarazaragoza.com

ISBN: 978-84-87807-52-7

Depósito legal: Z-724-2019

Contenido

Carta del presidente	5
Breve historia	7
Política y Estrategia	9
Marco normativo	11
Misión y Visión	11
Código de ética	12
Información corporativa	15
Presupuestos	23
Sistemas de gestión	27
Actividad institucional	33
Actividades por áreas	41
Internacional	43
Formación y empleo	49
Creación de empresas y competitividad	57
Proyectos, procesos y estrategia	65
Función Pública, contratación y servicios jurídicos	67
Club Cámara	70

01



Carta del presidente

Concluimos un año, el 2018, en el que Cámara de Comercio de Zaragoza ha continuado con los objetivos que se planteó en 2014, con el cambio de la Ley Cameral. Nuestro compromiso sigue siendo con el tejido empresarial de la ciudad, defendiendo la representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, la industria y los servicios, así como la prestación de servicios de las empresas aragonesa. Nuestra responsabilidad con la sociedad zaragozana también nos ha hecho profundizar en las relaciones con las instituciones aragonesas.

El pasado mes de abril revalidé la presidencia en nuestra entidad durante cuatro años más, en los que estaré acompañado de un renovado Comité Ejecutivo, que aúna juventud y experiencia para acompasar los nuevos tiempos y la transformación continua en la que la Cámara de Zaragoza está inmersa.

Nuestros socios son nuestra razón de ser, y por ellos seguimos trabajando para aportar valor añadido a sus empresas. En ese sentido, Club Cámara ha continuado sumando socias, agrupadas según sus necesidades, a las que ofrecemos multitud de actividades en los distintos formatos (Desayunos, Mesa Abierta, Lo que Dure un Jamón, etc...)

La innovación y nuevas tecnologías es uno de los pilares de la formación que se imparte en la Cámara que en 2018 ha incorporado materias tan demandadas como Marketing digital, Intelligence Business o E-commerce en su oferta formativa, además de nuevos programas executive, fruto del partenariado con la escuela de negocios ESADE.

La Cámara de comercio acompañó y asesoró a empresarios aragoneses en el proceso de internacionalización, a través de sus servicios y con visitas a diversos países de Europa y de África y Asia.

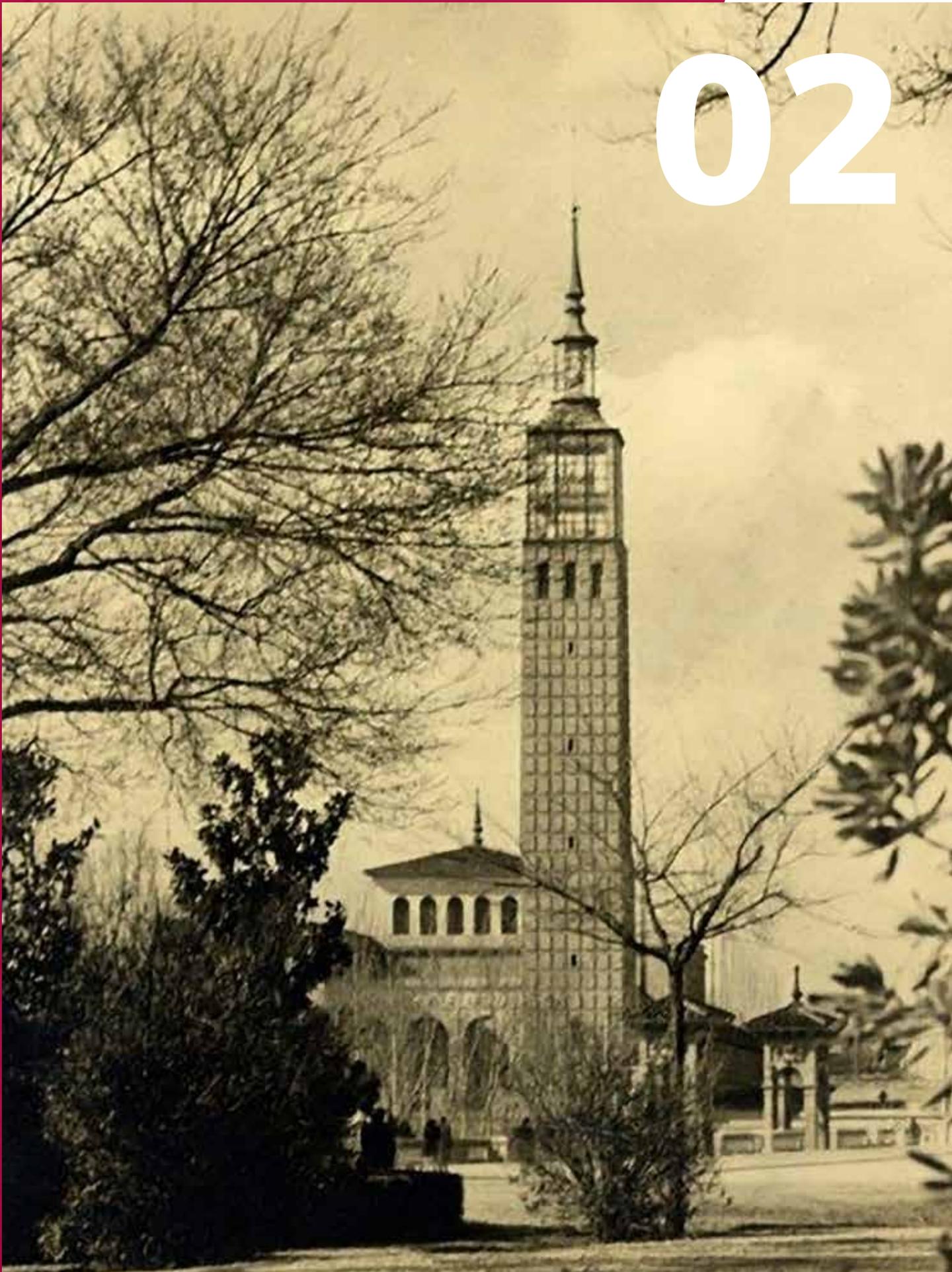
Somos una entidad con vocación de servicio, por eso Cámara Zaragoza profundizó a lo largo del pasado año en la cooperación institucional con las administraciones públicas.

También la transparencia y la Responsabilidad Social son nuestro objetivo. En ese sentido, en el 2018 aprobamos nuestro código de Buenas Prácticas, iniciamos un Programa de Cumplimiento Normativa y seguimos trabajando en la RSE, comprometidos con la Agenda 20/30 de Naciones Unidas. En esta memoria del 2018 se incluyen algunos de los parámetros de transparencia en la que seguiremos trabajando durante 2019.

MANUEL TERUEL IZQUIERDO

Presidente de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza

02



Breve historia de Cámara

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza nació en septiembre de 1886, con 210 asociados, coincidiendo con un momento de modernización y cambio de la economía en España y, por ende, en Aragón. El objetivo fue la integración del tejido empresarial y comercial de la ciudad para proteger sus intereses e impulsar proyectos de tipo económico. La Cámara de Zaragoza fue de las primeras en España, que hasta ese momento habían surgido en ciudades costeras. Esta institución fue el germen de las futuras ferias de muestras y exposiciones de productos e industrias.

Su primer presidente fue José Montañés, aunque el principal impulsor fue Basilio Paraíso, fundador de la empresa de espejos La Veneciana que presidió la Cámara de Zaragoza durante más de 25 años (1893-1919). Basilio Paraíso, considerado uno de los prohombres de la ciudad, también fue nombrado como primer presidente del Consejo Superior de Cámaras de España. Además, Basilio Paraíso ostentó asimismo la presidencia de la Exposición Hispano Francesa de 1908, principal hito de Zaragoza a comienzos del siglo XX.

La Cámara de Comercio de Zaragoza ha sido impulsora de varias iniciativas a lo largo de su historia, como la creación de la Escuela de Comercio, que ocupó uno de los edificios de la Exposición Hispano Francesa en la actual plaza de los Sitios, hasta el año 2011.

La Feria de Muestras, aunque había tenido algún precedente como exposición industrial en 1868 y 1885, surge como certamen en el ámbito de Cámara en 1934,

cuando queda fijada como Feria a nivel nacional y, un poco más tarde, en 1939, se celebra por primera vez en un espacio permanente, donde hoy se encuentra la sede de la Cámara de Comercio de Zaragoza actual.

La Cámara de Comercio fue uno de los actores primordiales en la organización y celebración de la Exposición Hispano-Francesa de 1908, bajo el mandato de Basilio Paraíso. Esta efeméride supuso una demostración del vigor económico de Aragón y marcó un antes y un después de Zaragoza como referente económico en España.

En 2008, coincidiendo con la celebración de la Exposición Internacional sobre Agua y Desarrollo Sostenible y bajo el paraguas de Cámara de Zaragoza, se crea la Fundación Basilio Paraíso, que tiene como objetivo el apoyo a la empresa familiar y la organización de actividades que redunden en el beneficio de la economía de la ciudad.

A lo largo de su historia, la Cámara se ha adaptado a los cambios socioeconómicos de la ciudad y ha ido evolucionando. En la actualidad, tras la aprobación de la Ley Básica de Cámaras Oficiales de Comercio, Industrias, Servicios y Navegación del 2014, se establece un nuevo sistema de financiación basado en la prestación de servicios y en las aportaciones voluntarias. Así, la Cámara de Comercio de Zaragoza ha reorientado sus actividades y ofertas, creando el Club Cámara y manteniéndose como una organización de referencia en el ámbito económico y social de la ciudad.



03



POLÍTICA Y ESTRATEGIA



Política y estrategia

La Cámara de Comercio de Zaragoza es una Corporación de Derecho Público, cuyo ámbito territorial de actuación es la provincia de Zaragoza. Cuenta con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, y se configura como órgano consultivo y de colaboración con las Administraciones Públicas de Aragón; sin perjuicio de los intereses privados que persigue.

La Cámara de Comercio de Zaragoza está sometida a la tutela del Departamento de Economía, Industria y Empleo de la Dirección General de Industria, Pyme, Comercio y Artesanía de Aragón (Administración Tutelante), cuya función de tutela comprende el ejercicio de potestades administrativas de aprobación, fiscalización, resolución de recursos, suspensión y disolución.

MARCO NORMATIVO

Sin perjuicio de la normativa de aplicación general para todas las organizaciones y entidades vinculadas, la Cámara cuenta con un marco normativo específico que regula su actuación:

- › Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación.
- › Ley 3/2015, de 25 de marzo, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón.
- › Reglamento de Régimen Interior, aprobado por Orden de 29 de septiembre de 2016, de la Consejera de Economía, Industria y Empleo, por la que se resuelve su aprobación definitiva.

- › Convenio Colectivo para el personal de Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza para los años 2018 a 2021.
- › Instrucciones de contratación aprobadas por el Pleno de Cámara de Comercio de Zaragoza en fecha 18 de octubre de 2018.

MISIÓN Y VISIÓN

La misión de la Cámara es su proyecto común, su propósito o razón de ser, y pasa por:

- › Representar, promover y defender los intereses generales del Comercio, la Industria y los Servicios de Zaragoza.
- › Posicionarse ante todos aquellos temas de interés para el segmento empresarial de Zaragoza.
- › Actuar como órgano consultivo y de colaboración con las Administraciones Públicas, mediante la prestación de servicios de valor diferencial, adaptados a los requerimientos de sus diferentes grupos de clientes.
- › Basarse en el apoyo a emprendedores, el desarrollo de acciones formativas y el fomento del comercio exterior, con una actitud de innovación continua.

Por su parte, la visión de la Cámara es su proyección a futuro, y se define en los siguientes términos:

“La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios desea asumir una posición de liderazgo en sus ámbitos de influencia, constituyéndose en referente de



opinión en materia empresarial para la sociedad y para las administraciones públicas de Zaragoza.

En su cometido, se compromete a promover aquellos procesos de desarrollo constante en la gestión de las empresas, avanzando en su objetivo de ser reconocida como dinamizador tecnológico del colectivo empresarial de la provincia, fomentando la difusión y adopción de las nuevas tecnologías e innovando en sus productos y servicios.

Asimismo, mediante la mejora continua, la profesionalidad, el esfuerzo y el compromiso de su personal, la Cámara de Comercio de Zaragoza se plantea como objetivo posicionarse como una de las Cámaras punteras de la Red Cameral".

CÓDIGO DE ÉTICA

A lo largo del 2018, a través del área de Función pública, Contratación y Servicios jurídicos, la Cámara de Comercio de Zaragoza ha confeccionado un Programa de Cumplimiento Normativo. Se trata de un modelo organizativo y de gestión de riesgos penales que tiene como objetivo prevenir, detectar y sancionar la eventual comisión de conductas irregulares, ilícitas o contrarias a la ética en el seno de la Cámara y de sus entidades vinculadas. El programa se forja sobre tres elementos básicos, formulados durante el pasado año, con el objeto de ser aprobados y puestos en marcha en el 2019. Se trata de la Política de cumplimiento normativo, el Código de buenas prácticas y el Canal ético.





04

**INFORMACIÓN
CORPORATIVA**



Gobierno y organización

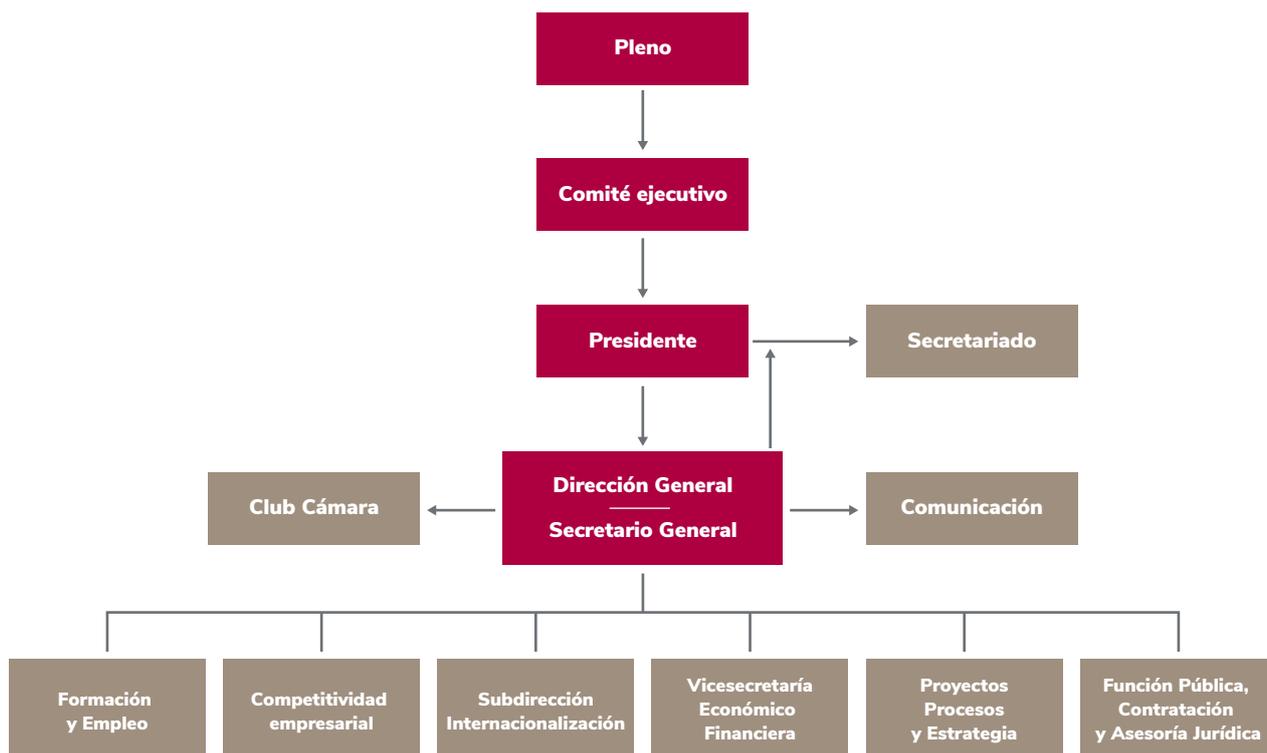
Los Órganos de Gobierno de la Cámara son el Pleno, el Comité Ejecutivo y el Presidente.

- **Pleno.** El Pleno es el órgano supremo de gobierno y de representación de la Cámara. La Cámara está regida por un Pleno compuesto por 40 vocales, elegidos entre el Censo de las empresas de nuestra provincia y distribuidos en 15 Grupos que representan las diferentes actividades económicas.
- **Comité Ejecutivo.** El Comité Ejecutivo, cuyos miembros son elegidos por el Pleno, es el órgano permanente de gestión, administración y propuesta de la Cámara. Está compuesto por siete miembros del Pleno, más un representante del Gobierno de Aragón y el Secretario General de la Corporación.

- **Presidente.** El Presidente es el órgano de gobierno que ostenta la representación de la Cámara y ejerce la presidencia de todos sus órganos colegiados. Es el responsable de la ejecución de los acuerdos del Pleno y del Comité Ejecutivo.

Como parte de la estructura y organización de la Cámara de Comercio de Zaragoza, también cabe destacar la existencia de **Comisiones asesoras y sectoriales**, que tienen carácter consultivo e informan a los Órganos de Gobierno de la Cámara.

El organigrama departamental de la Cámara se detalla a continuación:



COMITÉ EJECUTIVO

El Comité Ejecutivo, cuyos miembros son elegidos por el Pleno, es el órgano permanente de gestión, administración y propuesta de la Cámara.

- Presidente: Manuel Teruel Izquierdo
- Vicepresidenta 1ª: Berta Lorente Torrano
- Vicepresidente 2º: Iñigo de Yarza López-Madrado
- Tesorero: Enrique Barbero Lahoz

- Vocales:
 - Miguel Marzo Ramo
 - Francisco Javier Ruiz Poza
 - Eduardo Villarroya Greschuhna
- Representante del Gobierno de Aragón: Jesús Sánchez Farraces
- Secretario: José Miguel Sánchez Muñoz

PLENO 2018 - 2022

Grupo 1

Industria del Petróleo, Química, Farmacéutica, Energía Eléctrica, Gas, Vapor y Aire Acondicionado, Agua, Saneamientos y Residuos
Energías de Aragón I, S.L.
Parque Solar Ejea 7, S.L.

Grupo 2

Industria Extractivas, Madera y Mueble, y Materias Plásticas
Zaragozana de Formularios, S.A.

Grupo 3

Metalúrgica y Fabricación de Productos Metálicos, excepto Maquinaria y Equipos
Distribuidora Internacional Carmen, S.A. (DICSA).

Grupo 4

Fabricación de Productos Informáticos, Electrónicos y Ópticos, Fabricación de Material y Equipo Eléctrico,

Fabricación de Maquinaria y equipo N.C.O.P.

Básculas Sorribes, S.L.

BSH Electrodomésticos España S.A.

Grupo 5

Fabricación de Material de Transporte

Airtex Products, S.A.

Seguridad de Servicio Móvil, S.L.

Grupo 6

Industrias de la Alimentación, de Bebidas y de Tabaco

Grandes Vinos y Viñedos, S.A.

José María Lázaro, S.A. (TAISI).

Grupo 7

Industria Textil, de la Confección del Cuero y el Calzado

Ditex 2, S.L.

Grupo 8

Construcción y Actividades Inmobiliarias

Edificaciones Torrena, S.L.

Electricidad Amaro, S.A.

Grupo 9

Comercio al por Mayor y al por Menor

Breylo, S.P.J.

Gabriel Morales Ruiz.

Francisco Javier Ruiz Poza.

Jesús Verón y CIA, S.A.

Grupo 10

Hostelería

Compañía Inmobiliaria y de Inversiones, S.A.

Grupo 11

Transporte y Almacenamiento

Mariano Morón Capapé.

Transmontenegro, S.L.

VOCALES PROPUESTOS POR LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES:

- Miguel Ángel Compadre Prado
- Javier Galdós Soriano
- María Jesús Lorente Ozcariz
- Ricardo Mur Montserrat

VOCALES ASESORES

- Félix Longás Lafuente
- María López Valdés
- Daniel Rey Saura

COMISIÓN EXPERTOS ASESORES

- Angel Ignacio Agustín Hernández
- Mariano Barbed Artigas
- Miguel Ángel Blasco Nogués
- José María Cester Beatobe
- José María De Lasala Lobera
- M^a Eugenia Díaz Escanero
- Miguel Ángel Domínguez Blasco
- Mariano Gallizo Bericat
- Jorge Garasa Moreno
- Fernando Martínez Sanz
- Javier F. Nieto Avellaned
- Enrique Ocejo Marín
- Gema Rubio Peinado
- José Gabriel Serón Círcoles



REPRESENTACIONES Y PARTICIPACIONES

La Cámara de Comercio, Industria y Servicios impulsa el desarrollo económico y social de Zaragoza y su provincia, a través de su participación y representación en iniciativas institucionales:

- Feria de Zaragoza
- Fundación Basilio Paraíso
- Fundación Empresa Universidad de Zaragoza (FEUZ)
- Asociación Aragonesa de Arbitraje y Mediación

- Centro Iberoamericano de Desarrollo Estratégico Urbano (CIDEU)
- Asociación Aeronáutica Aragonesa (AERA)
- Clúster de Automoción de Aragón
- Clúster de la Salud de Aragón
- Clúster Urbano para el uso eficiente del agua (ZINNAE)
- Clúster de la Energía de Aragón (CLENAR)
- Turismo
- Patronato Municipal de Turismo (Ayuntamiento de Zaragoza)
- Oficina de Congresos de Zaragoza (Zaragoza Convention Bureau)
- Innovación
- Instituto Tecnológico de Aragón (ITA)
- Centro Europeo de Empresas e Innovación (CEEI)
- Comisión Provincial de Innovación de Zaragoza (Inza)
- Asociación de Investigación, Desarrollo e Innovación (IDIA)
- Fundación Parque Científico Tecnológico de Aula Dei
- Innovaragón (Gobierno de Aragón)
- Internacionalización
- Consejo Asesor para la Internacionalización de las Empresas (Gobierno de Aragón)

REPRESENTACIONES INSTITUCIONALES

Gobierno de Aragón: Junta Arbitral de Consumo / Junta Arbitral de Transportes / Consejo Provincial de Pesca.

Ayuntamiento de Zaragoza: Consejo Sectorial Agenda 21 Local / Consejo Sectorial de Ciencia y Tecnología/ Junta Municipal de Arbitrajes de Consumo / Consejo Sectorial de Seguimiento del Plan Integral del Casco Histórico (PICH)

Cámaras de Comercio: Consejo Aragonés de Cámaras / Cámara de Comercio de España / Instituto Cameral de Creación y Desarrollo de la Empresa (Fundación Incyde) / Camerdata / Camerfirma / Asociación Iberoamericana de Cámaras de Comercio (AICO).



Desarrollo local, comarcal y regional: Fundación Transpirenaica-Travesía Central del Pirineo / Ebrópolis (Asociación Plan Estratégico de Zaragoza) / Institución Ferial del Ayuntamiento de Caspe / Consejo Sectorial de Industria y Comercio del Ayuntamiento de Calatayud / Mesa de Empleo local de Calatayud / Consejo Socioeconómico de Ejea de los Caballeros / SOFEJEA / Consejo Provincial de Desarrollo Rural y contra la Despoblación / Consejo Provincial de Participación Ciudadana / Consejo Metropolitano de la Movilidad del Consorcio de Transportes del área de Zaragoza (CTAZ).

Fundaciones y asociaciones: Asociación Cultural Los Sitios de Zaragoza / Fundación 2008 / Sindicato de Iniciativa de Propaganda de Aragón-Centro de Iniciativas Turísticas (SIPA-CIT) / Fundación Canónica San Valero / Avalía Aragón Sociedad de Garantía Recíproca (SGR) / Asociación de Tiendas Virtuales de Aragón / Fundación Aitiip.

COMISIONES ASESORAS

Las Comisiones Asesoras y Sectoriales tienen carácter consultivo e informan a los órganos rectores de la Cámara (Pleno y Comité Ejecutivo).



Comisión de Comercio Interior

Presidente: D. Gabriel Morales Ruiz

Comisión de Creación de Empresas y Política de Pymes

Presidente: D. Miguel Ángel Compadre Prado

Comisión de Desarrollo Territorial

Presidente: D^a. Ruth Lázaro Torres

Comisión de Economía

Presidente: D. Fernando Moraga Abaigar

Comisión de Formación y Empleo

Presidente: D. César Romero Tierno

Comisión de Industria y Energía

Presidente: D. Ramón White Martín

Comisión de Innovación y Sociedad de la Información

Presidente: D^a. Pilar Zaragoza Fernández

Comisión Internacional

Presidente: D^a. Irene Carmen Lequerica

Comisión de Medio Ambiente

Presidente: D^a. María López Palacín

Comisión de Mujer y Empresa

Presidente: D^a. M^a Jesús Lorente Ozcariz

Comisión de Turismo

Presidente: D. Antonio Presencio Fernández

Comisión de Urbanismo y Construcción

Presidente: D. Leopoldo Torralba Bayo

Comisión Sectorial de Sanidad y Consumo

Presidente: D. Francisco Javier Ruiz Poza

Comisión de Empresa Familiar

Presidente: D. Iñigo de Yarza López-Madrado

Comisión de Responsabilidad Social Empresarial

Presidente: D. Eduardo Sanz Latorre

CONSEJO ARAGONÉS DE CÁMARAS

Comisión de Logística, Transporte e Infraestructuras

Presidente: D. José Luis Carreras Lario



05



PRESUPUESTO 2018



Presupuesto 2018

El presupuesto Ordinario de Ingresos y Gastos de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza del ejercicio 2018 fue aprobado por el Pleno con fecha del 27 de noviembre del 2017.

El presupuesto asciende tanto en lo que respecta a los capítulos de ingresos como a los de gastos a 4.497.250 euros. Es un presupuesto equilibrado y con un incremento de un 8 % respecto al año anterior.

RESUMEN PRESUPUESTO 2018

Capítulos	Ingresos	Presupuesto
01	Aportaciones de empresas	540.200,00
02	Recursos no permanentes	3.957.050,00
	Total	4.497.250,00

Capítulos	Gastos	Presupuesto
03	Gastos de personal	1.789.900,00
04	Gastos de local	187.600,00
05	Gastos de material	127.700,00
06	Relaciones públicas	9.000,00
07	Publicaciones y suscripciones	13.600,00
08	Viajes	8.000,00
09	Formación y empleo	940.700,00
10	Estudios y asistencia técnica	377.250,00
11	Actividad del club camara	129.500,00
12	Gastos de otros servicios	140.000,00
13	Cuotas a distintos organismos	146.000,00
14	Impuestos	171.000,00
15	Amortizaciones financieras	445.000,00
16	Diversos e imprevistos	12.000,00
	Total	4.497.250,00



06



PROGRAMAS DE GESTIÓN



Programas de Gestión

Los Órganos Rectores de la Cámara desean mantener la **modernización y competitividad de los servicios** prestados a las empresas de su demarcación, mediante una gestión eficaz de sus recursos y un proceso de mejora continua. Así mismo, la Corporación quiere garantizar el **respeto por el medio ambiente** por medio de la mejora constante de sus procesos. Con estos objetivos y teniendo en cuenta elementos básicos para su desarrollo, hemos definido esta Política basada en los siguientes propósitos:

- 1.** Asumir una posición de liderazgo en sus ámbitos de influencia, constituyéndose en referente de opinión en materia empresarial para la sociedad y para las administraciones públicas de Zaragoza.
- 2.** Promover aquellos procesos de desarrollo constante en la gestión de las empresas, avanzando en su objetivo de ser reconocida como dinamizador tecnológico del colectivo empresarial de la provincia, fomentando la difusión y adopción de las nuevas tecnologías e innovando en sus productos y servicios.
- 3.** Posicionarse como una de las Cámaras punteras de la red cameral, mediante la mejora continua, la profesionalidad, el esfuerzo y el compromiso de su personal.
- 4.** Compromiso de cumplimiento de la legislación ambiental vigente, así como otros requisitos ambientales que voluntariamente se suscriban, procurando anticiparse a las tendencias y cambios y que puedan darse.
- 5.** Compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, mediante la prevención o mitigación de impactos ambientales adversos.

Las líneas estratégicas se desarrollarán mediante acciones concretas, utilizando la Cámara para ello los recursos humanos y materiales necesarios, y realizando las **acciones de sensibilización y formación** precisas para que todo el personal conozca, entienda y aplique las directrices que emanan de nuestra política.

GESTIÓN DE CALIDAD

En Cámara de Zaragoza hemos desarrollado un Sistema de Gestión de Calidad que cumple los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables, basado en la norma UNE-EN-ISO-9001:2015

La norma ISO 9001 es el modelo más utilizado en las relaciones cliente/proveedor nacionales e internacionales. Es el lenguaje universal en este tipo de intercambios en una multitud de sectores y tiene una especial importancia para las PYMES, ya que les permite demostrar su capacidad para cumplir con las necesidades de sus clientes. La revisión del año 2000 supuso un gran avance al pasar su objeto del aseguramiento de la calidad a la gestión de la calidad en la organización. Se introdujo una clara orientación a la satisfacción de los clientes y a la gestión de los procesos y todo ello con un enfoque hacia la mejora continua.

GESTIÓN AMBIENTAL

Cámara de Zaragoza tiene un compromiso con el Medio Ambiente, como garantía de este compromiso, cumple con la garantía del certificado ISO UNE-EN-ISO-14001:2015, posicionándose como empresa responsable.

Entre otras ventajas ambientales, este certificado, Cámara ha optimizado la gestión de recursos y residuos, reduciendo los impactos ambientales negativos derivados de nuestra actividad. A través de su implantación asegura la mejora continua de los servicios que se prestan para así aumentar la satisfacción de nuestros clientes, previniendo además la contaminación al medio, lo cual nos permite asegurar el cumplimiento de la política y objetivos establecidos.

Esta Política está documentada, implantada, mantenida al día y comunicada a todos los empleados.

GESTIÓN SALUD LABORAL

La Corporación ha velado desde sus inicios por el bienestar, la seguridad y salud de sus empleados así como de los autónomos y trabajadores pertenecientes a otras empresas que realizan su actividad profesional en nuestro centro de trabajo.

La materialización de esta política se basa en el cumplimiento de la Legislación sobre Seguridad y Salud Laboral y es por ello que, la Dirección de esta empresa se compromete a garantizar un sistema productivo

sostenible y unas buenas prácticas preventivas acordes a la legislación vigente.

La Prevención de Riesgos Laborales se integra a través de todos los niveles jerárquicos de la empresa implicando en su acción tanto a los órganos directivos como a sus trabajadores. Contando también con el Comité de Seguridad y Salud formado por representantes de la Corporación y representantes del personal.

La Dirección reconoce la acción preventiva como parte integrante de la gestión de la empresa documentando todas sus acciones en lo que denominamos Plan de Prevención y que contiene la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa.

La Corporación garantiza la seguridad y salud de sus trabajadores informando y formando a estos sobre los riesgos generales y específicos existentes en los centros de trabajo; mediante la redacción de los métodos de trabajo escritos para el desarrollo correcto de sus funciones. Igualmente, la empresa pone a disposición de sus trabajadores los medios necesarios para la vigilancia periódica de sus estados de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo.



Para alcanzar este cumplimiento en materia preventiva y con la intención de evitar o en todo caso minimizar las posibles lesiones personales y/o enfermedades profesionales se ha establecido como **modalidad preventiva** la organización de la actividad preventiva a través de un **Servicio de Prevención Ajeno** que desarrollará la prestación de su servicio en colaboración tanto con las áreas o departamentos de nuestra estructura implicados, como en todo caso, con los órganos de representación de los trabajadores o en su defecto cauces de comunicación establecidos.

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En el desarrollo de sus actividades privadas y en la ejecución de sus funciones públicas, la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza está firmemente comprometida con el respeto a la legislación vigente, a los compromisos voluntariamente asumidos con terceros y los valores y principios éticos recogidos en su Código de Buenas Prácticas; que todos los miembros de la Cámara de Comercio de Zaragoza y de sus entidades vinculadas tienen la obligación de cumplir y respetar.

Por este motivo, la Cámara ha diseñado un Programa de Cumplimiento Normativo, que se someterá a la aprobación de los Órganos de Gobierno de la Cámara en el primer trimestre del año 2019, se trata de un modelo organizativo y de gestión de riesgos penales que tendrá como objetivo prevenir, detectar y sancionar la eventual comisión de conductas irregulares, ilícitas o contrarias a la ética en el seno de la Cámara y de sus entidades vinculadas.

El Programa de Cumplimiento Normativo de la Cámara y de sus entidades vinculadas, se formalizará a través de los siguientes documentos:

1. Política de Cumplimiento Normativo.
2. Código de Buenas Prácticas.
3. Manual de Cumplimiento Normativo.
4. Informe de evaluación de riesgos penales.
5. Reglamento de los Órganos de Supervisión.
6. Reglamento del Canal Ético.

Como parte de dicho Programa de Cumplimiento Normativo la Cámara dispondrá de un Canal Ético, como

un canal de comunicación que se pondrá a disposición de todos los miembros de la Cámara y de sus entidades vinculadas, quienes tendrán la obligación de comunicar cualquier sospecha o conocimiento de realización de actividades ilícitas o contrarias a la ética en el seno de la organización.

El Programa de Cumplimiento Normativo, resultará de aplicación a todos los miembros de la Cámara y de sus entidades vinculadas, y a su vez éstos promoverán su aplicación en la medida que resulte aplicable, a sus socios de negocio, proveedores, prestadores de servicios y otros terceros con los que se relacionen en el ejercicio de sus actividades.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El Servicio de Recursos Humanos de la Cámara de Comercio lleva a cabo las gestiones y tramitaciones de las relaciones laborales con los empleados, contando a final de 2018 con una **plantilla de 43 empleados, de los que 33 son mujeres y 10 hombres.**

Gestión y tramitación de la incorporación de alumnos que realizan sus prácticas curriculares en las diferentes Áreas de la corporación, así como su seguimiento. Al nuevo personal colaborador se les entrega un Manual de Acogida que recoge toda la información de la Cámara además del Manual de Gestión, documentos de confidencialidad, manejo de la información, protección de datos, etc.

También se ocupa de la gestión y trámites para la incorporación de alumnos que realizan sus prácticas curriculares en las diferentes Áreas de la corporación, así como de su seguimiento. Al nuevo personal colaborador se le entrega un Manual de Acogida que recoge toda la información de la Cámara, además del Manual de Gestión, documentos de confidencialidad, manejo de la información, protección de datos, etc.

Además realiza la gestión y seguimiento del plan de formación anual, cuyo objetivo es mejorar las competencias, capacidades y conocimientos técnicos tanto individuales como grupales. Durante este periodo **se han realizado 17 acciones formativas.** Coordina anualmente la Prevención de los Riesgos Laborales, con la vigilancia de la salud, adecuación de puestos, etc. En diciembre finalizó la negociación del Convenio Colectivo de empresa presentándolo a la autoridad competente para su publicación en el BOP.





07

ACTIVIDAD INSTITUCIONAL



Un recorrido por el 2018

FEBRERO

Zaragoza se suma a la campaña Valores que construyen sueños para promover entre los jóvenes el esfuerzo y la excelencia

La Cámara de España, el Foro de Marcas Renombradas Españolas y el Alto Comisionado del Gobierno para la Marca España presentaron en Zaragoza la campaña Valores que construyen sueños, una iniciativa conjunta para promover la transmisión a los jóvenes de la importancia de valores como el esfuerzo, la curiosidad, el afán por superación o la humildad para alcanzar metas personales y profesionales. En el acto intervinieron el

empresario Fernando Lacasa, de Chocolates Lacasa; el doctor Jorge Solano Jefe de Cirugía Laparoscópica del Hospital Quirónsalud; el atleta Toni Abadía; el bailarín y coreógrafo Miguel Ángel Berna; Encarna Samitier, directora del rotativo 20 Minutos; el presidente de la Cámara de Zaragoza, Manuel Teruel; y Antonio Rodríguez Ramos, director general de Innovación, Equidad y Participación del Gobierno de Aragón.



Impulso a las Cámaras de Comercio para el fomento de la internacionalización y la competitividad

Los presidentes de las tres Cámaras de Aragón firmaron con la Consejera de Economía Marta Gastón los convenios que permiten asesorar y apoyar a los empresarios de la Comunidad. Los Planes Camerales contaron en el 2018 con un presupuesto total de 1.353.000 euros, de los que el Gobierno de Aragón aportó el 80%. Especial atención se prestó al Plan de Internacionalización, con el objetivo de ampliar el número de empresas aragonesas que exportan.

Encuentro empresarial entre la Fundación Basilio Paraíso y el Ayuntamiento de Zaragoza 1

El alcalde Pedro Santistevé mantuvo un encuentro en la Cámara de Comercio con empresarios aragoneses, pertenecientes al Patronato de la Fundación Basilio Paraíso y al Comité Ejecutivo de la Cámara. Junto con el concejal de Urbanismo y Sostenibilidad, Pablo Muñoz, Santistevé participó en un almuerzo de trabajo en el que estuvo acompañado por Manuel Teruel, presidente de la Cámara.

Encuentro del Secretario de Podemos Aragón, Nacho Escartín con el Presidente de Cámara, Manuel Teruel 2

El empleo, la fiscalidad, el comercio y la pyme centraron una reunión orientada a establecer vías de diálogo y colaboración entre ambas entidades



MARZO

Manuel Teruel recibe a Luis María Beamonte y Javier Campoy (PP) en Cámara Zaragoza 3

El apoyo a pymes y autónomos, la política económica, las elecciones en la Cámara y la actividad de Feria Zaragoza son los temas que ocuparon el encuentro institucional.

Wolters Kluwer reitera su compromiso con la innovación tecnológica de las empresas junto con Cámara 4

Un año más se renovó el convenio con la empresa, orientado a promover la innovación tecnológica del tejido empresarial así como acciones que mejoren su competitividad. José Miguel Sánchez, director General de Cámara y Josep Aragonés de Wolter Kluwer fueron los encargados de reiterar este acuerdo, que permite ampliar la oferta de servicios de calidad.



ABRIL

Cámara de Zaragoza acoge la exposición “25 años de marketing en Aragón”, organizado por ESIC

Coincidiendo con su aniversario, la Escuela de Negocios organizó en las instalaciones de Cámara una muestra con más de un centenar de piezas cedidas por empresas aragonesas que trazan un recorrido por la evolución del marketing a través de diferentes marcas y productos.

Manuel Teruel revalida la confianza del pleno para presidir la Cámara cuatro años más 5

Manuel Teruel, presidente de la empresa aragonesa Taim Weser, lideraba la candidatura al Comité Ejecutivo junto con José Miguel Sánchez, Miguel Marzo, Berta Lorente, Eduardo Villarroya, Jesús Fernández, Íñigo de Yarza, Francisco Javier Ruiz Poza y Enrique Barbero. La candidatura obtuvo 35 votos de los 37 asistentes. Además,

el nuevo Pleno se constituyó estructurado de forma más ágil y sencilla con 40 vocales en lugar de 69. De ellos, 27 son electos, 9 representan a las empresas con mayor aportación voluntaria a la Cámara y 4 han sido designados a propuesta de las organizaciones empresariales.

MAYO

Zalux, Araven, Sismoha, Soluciones Luminiscentes y Ebroacero, Premios a la Exportación 2017

Un año más, la Cámara de Comercio anunció sus premios a la internacionalización que reconocen la trayectoria de estas empresas aragonesas en su proceso de exportación. El acto de entrega de estos galardones en su 40 aniversario, se realizó el 7 de junio.

JULIO

El nuevo Comité de Cámara se reúne con la Consejera de Economía y solicita asumir más funciones públicas 6

Los miembros del nuevo Comité trasladaron la necesidad de que la institución disponga de más funciones públicas y encomiendas de gestión que la ayuden a financiarse. En el transcurso de la reunión, Manuel Teruel, presidente de Cámara también le transmitió su deseo de crear una comisión mixta nacional integrada por el Gobierno central, las Comunidades Autónomas, y las Cámaras de comercio que establezca una fórmula de financiación estable y definitiva para estas corporaciones de derecho público.





1

Cámara de Comercio y Generando Futuro se unen para premiar las nuevas iniciativas empresariales

La Asociación, formada por empresarios y profesionales se comprometió con Cámara a facilitar la adhesión al Club Empresa Red al ganador del “Premio Generando Futuro”, galardón que otorga anualmente la entidad sin ánimo de lucro a una iniciativa emprendedora.

SEPTIEMBRE

Impulso definitivo a las Incubadoras de Alta Tecnología de Ejea y Calatayud 1

La Fundación Instituto Cameral para la Creación y Desarrollo de la Empresa Incyde suscribió sendos convenios con la Fundación Aula Dei, el CITA y el Ayuntamiento de Calatayud. La incubadora de Alta Tecnología de Ejea creará un centro de referencia internacional para el sector porcino. Mientras que la Incubadora de Calatayud está destinada a ofrecer en sus instalaciones talleres de electrónica, óptica e impresión 3D.

DICSA celebra su 35 aniversario con una exposición en la sede de Cámara

La empresa zaragozana Distribuidora Internacional Carmen S.A. (DICSA) quiso compartir con la ciudad su aniversario, con una muestra que recoge la historia y los hitos más destacados de esta empresa familiar, que tiene



2

como título “35 años creciendo juntos”. La Consejera de Economía, Marta Gastón y el presidente de Cámara, Manuel Teruel, acompañaron a la Presidenta de DICSA, Irene Carmen en la inauguración.

Nace el Club Cámara 4.0 2

La Cámara pone en marcha una plataforma para ayudar al pequeño comercio a digitalizarse, mejorar su competitividad y fomentar el networking con el apoyo como socio del Centro de Investigación aplicada en retail (TZIR). El plan de acción comienza por identificar casos de buenas prácticas en retail, que con el nombre de “La tienda extendida”, difundirá a través de un magacín y de redes sociales los ejemplos de los comerciantes de éxito en Zaragoza.

OCTUBRE

El Informe Económico de Aragón destaca el ritmo de crecimiento de la Comunidad por encima del país

El Informe, impulsado por la Fundación Basilio Paraíso e Ibercaja constató un aumento del PIB aragonés, un 3,6% por delante del resto de las comunidades autónomas. Asimismo, el informe también indicaba la bajada de la tasa de paro respecto al año anterior, con un 11,7%, la tercera más baja de España en el 2018. El trabajo fue presentado por el presidente de Cámara y el catedrático de Análisis Económico de la Universidad de Zaragoza, Marcos Sanso.



NOVIEMBRE

Fundación La Caridad celebra su 120 aniversario con una exposición en la Cámara de Zaragoza

Bajo el título de “Zaragoza deseada”, la muestra que fue inaugurada por el director de esta entidad, Daniel Gimeno, hace un recorrido por el pasado, el presente y el futuro de la Fundación y el gran papel social empeñado por La Caridad en el último siglo.

Funidelia, premio Pyme del 2018

El galardón, impulsado por la Cámara de Comercio y Banco Santander, fue recogido por Antonio Escartín, socio fundador de Funiglot Development S.L., empresa dedicada a la venta online de disfraces, de la mano de Manuel Teruel. El áccesit de Internacionalización recayó en DICSA, empresa especializada en la fabricación de piezas de acero inoxidable.

DICIEMBRE

La Cámara ofrece un homenaje a los vocales que formaron parte del Pleno anterior ³

El presidente de Cámara quiso dar un reconocimiento a su dedicación y a la labor realizada durante los siete años que duró la anterior legislatura. El acto se realizó durante un pleno extraordinario convocado con este fin.

El Club Cámara refuerza su oferta para acercarse a las empresas de Zaragoza

El Club Cámara cerró el año con la incorporación de 129 nuevas empresas que permitieron superar la cifra total de 500 entidades socias. Como consecuencia de esa positiva evolución, la plataforma de proyección empresarial de la Cámara de comercio, lanzará en 2019 nuevas modalidades de vinculación de empresas, adaptadas a todos los sectores, dimensiones e intereses de las firmas de Zaragoza.



08



ACTIVIDADES POR ÁREAS



Área de Internacional

La mejora de la posición competitiva de las pymes aragonesas pasa necesariamente por su internacionalización. Para ello, desde Cámara Zaragoza se están desarrollando proyectos que, pensando siempre en el perfil de la empresa y en su potencial de internacionalización, contribuyan a hacer crecer el número de empresas exportadoras de nuestra comunidad, incrementando su cifra de negocio, ampliando el número de mercados de destino y consolidándolas como exportadoras habituales, y para ello pone a disposición de las empresas las herramientas necesarias para enfrentarse con éxito a su proceso de internacionalización.

En su mayoría, salvo el programa Market Developer y los Premios de Exportación, son cofinanciados y están incluidos en el Plan Cameral de Internacionalización de Aragón, firmado en 2018 con el Gobierno de Aragón. En estas actividades la aportación del Gobierno de Aragón no puede superar el 80% del coste de la acción. El importe a cofinanciar por la Cámara puede proceder del cobro de los servicios a los destinatarios de los mismos, como se recoge en el texto del Convenio, con la única excepción de la "Dinamización del Canal único" que no es acción de venta. El apartado "Servicio de Promoción" incluye también las acciones comerciales incluidas en el Plan Internacional de Promoción – PIP, cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

En el presupuesto de 2018 preveía la firma de dos convenios:

- › Plan Cameral de Internacionalización del Gobierno de Aragón
- › Plan Cameral de Internacionalización de la Cámara de España

ACCIONES DESARROLLADAS

Servicio de promoción

El plan de acciones comerciales que anualmente se diseña incluye misiones comerciales directas e inversas y participación en encuentros empresariales. Para la elaboración de esta propuesta se tienen en cuenta las recomendaciones de las administraciones central y autonómica, de la Cámara de Comercio de España y de las empresas, a lo que se suma la experiencia y el conocimiento acumulado por las Cámaras.

Este servicio se ejecuta con los técnicos de comercio exterior de la Cámara, sin perjuicio de contar con la colaboración de especialistas externos para la elaboración de las agendas de trabajo y la coordinación de la acción en el destino.

Acciones comerciales: 9

Países visitados: 14

Empresas participantes: 44

Empresas aragonesas participantes: 32

Acciones cofinanciadas por Gobierno de Aragón

› Misión Comercial a Rusia (Moscú)

16-20/03/2018

Empresas participantes: 3

Aragonesas: 2

➤ **Misión Comercial a Polonia y Ucrania (Varsovia y Kiev)**

25-29/06/2018

Empresas participantes: 5

Aragonesas: 2

➤ **Misión Comercial a Emiratos Arabes (Dubái)**

25-27/09/2018

Empresas participantes: 2

Aragonesas: 2

➤ **Misión Comercial a Suecia y Dinamarca (Estocolmo y Copenhage)**

19-23/11/2018

Empresas participantes: 7

Aragonesas: 3

Acciones Plan Internacional de Promoción con cofinanciación FEDER

➤ **Misión Comercial a Sudeste Asiático – Tailandia, Vietnam y Malasia**

14-23/03/2018

Empresas participantes: 6

Aragonesas: 6

➤ **Encuentro Empresarial Francia. Sector Agroalimentario, subsector fresco**

Mercado de Rungis (París)

11/04/2018

Empresas participantes: 8

Aragonesas: 7

➤ **Misión Comercial a República Checa (Praga)**

25-27/04/2018

Empresas participantes: 1

Aragonesas: 1

➤ **Misión a Irán**

16-24/06/2018

Empresas participantes: 1

Aragonesas: 1

➤ **Misión Comercial a Chile y Perú (Santiago de Chile y Lima)**

7-14/11/2018

Empresas participantes: 11

Aragonesas: 8



SERVICIO DE ASESORIA

El Servicio de Asesoría e Información ofrece el soporte requerido por las empresas en su operativa internacional. A través de este servicio las empresas reciben asistencia tanto para la planificación de sus operaciones internacionales como para su gestión internacional habitual (políticas arancelarias, fiscalidad, aduanas, logística, contratación internacional, documentación de comercio exterior, etc.).

Sesiones Km.0

Ofrecen a las empresas que no tienen experiencia ni, en muchos casos, conocimientos de cómo se desarrolla una operación de exportación/importación, una visión técnica y práctica sobre los trámites esenciales de la operativa, los agentes que intervienen en el proceso, y como realizar correctamente una oferta comercial.

El Km.0 está diseñado como sesiones formativas de tres horas de duración, impartidas por técnicos del Área de Internacional de la Cámara y, donde opcionalmente, las empresas asistentes pueden solicitar la confección de un informe de exportación o de importación personalizado.

Sesiones realizadas: 13

Asistentes: 132

Asesoría operativa y jurídica

De forma específica, el objetivo de este servicio es dar respuesta a la problemática que se le plantea a la empresa en la ejecución de sus operaciones de comercio internacional.

Este servicio se apoya en técnicos de comercio exterior de la Cámara de Comercio, sin perjuicio de contar con la colaboración de especialistas externos cuando se estime conveniente para una mejor prestación del servicio.

Asesorías realizadas: 563

Consultas sobre inteligencia de mercados: 21

SERVICIO DE CONSULTORÍA EN INTERNACIONALIZACIÓN

Planes de internacionalización individualizados

El objetivo de esta acción es elaborar junto a la empresa un Plan estratégico de internacionalización, definiendo las líneas de actuación en el corto y medio plazo. El desarrollo del plan se realizará fase a fase, adaptándose al punto de partida, los recursos y capacidades mostradas por la empresa.

La elaboración del plan requiere del asesoramiento individualizado realizado por un técnico del área internacional de la Cámara durante 4/5 sesiones de trabajo con la empresa (20/25 horas), y de la labor de investigación y elaboración de información y dossieres a lo largo del proceso, que también es facilitada por la Cámara.

El resultado final es un plan de actuaciones realista y manejable para la empresa, basado en una estrategia

diseñada y controlada por la empresa y realizado en base a criterios objetivos a partir de un verdadero conocimiento de los mercados.

Planes elaborados: 3 concluidos y 3 en ejecución

Market Developer

El programa Market Developer ofrece a la empresa un técnico en comercio exterior a tiempo parcial con dominio de idiomas que le permita iniciar o impulsar su proyecto de internacionalización.

El market desarrolla las funciones propias de un técnico de comercio exterior: Análisis de mercados, identificación de clientes, contacto y seguimiento de clientes, selección de acciones comerciales prioritarias, acompañamiento puntual a eventos o entrevistas con clientes extranjeros, etc.

La Cámara con este servicio está ofreciendo la selección y tutorización de un profesional cualificado con idiomas y experiencia demostrable en el desarrollo de estrategias de exportación; la puesta a disposición del market información, medios y recursos para el desarrollo de su tarea así como la evaluación y seguimiento del trabajo desarrollado.

Empresas participantes: 10

Técnicos: 5



Expande

El apartado “Consultoría para la internacionalización” se incluye también el Programa Xpande de Expansión Internacional para pymes, cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), y al cual Cámara de Zaragoza se adhirió para el desarrollo de la segunda fase del mismo, la fase de ayudas.

En la fase de ayudas del Programa Xpande, las empresas que dispongan de un plan de internacionalización elaborado en los términos del apartado 1.3.3 de este documento, pueden acceder a un presupuesto máximo de 9.000€ (subvencionado en un 50% por FEDER), para la realización de actividades de promoción.

En 2017 se incorporaron al Xpande 6 empresas, que han dispuesto hasta 2018 para la conclusión de las acciones comerciales.

Empresas participantes: 6

FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Desayunos de networking

Aprovechando el marco del Club Cámara Internacional, se han organizado reuniones con grupos de empresas de diferentes perfiles para favorecer el networking empresarial e identificar intereses comunes, necesidades y oportunidades de negocio.

Encuentros: 16

Asistentes: 216

Empresas: 113

Jornadas informativas y jornadas país

Además de las aportaciones realizadas por los expertos, siempre que sea posible estas jornadas incluyen la participación de empresas que puedan aportar información sobre su experiencia en ese mercado en concreto.



Jornadas: 2
Asistentes: 21

Seminarios técnicos

A través de la organización de estos seminarios se presentan novedades en materia de comercio internacional y se revisan temáticas específicas con un alto grado de especialización.

Seminarios: 9
Asistentes: 220

Acciones de formación

Con motivo de la publicación de normativa específica en EEUU que afecta a la comercialización de determinados productos agroalimentarios, se ha programado la formación requerida para la homologación de los profesionales de las empresas responsables de su puesta en marcha.

Cursos: 1
Asistentes: 10

Otras acciones

Acciones en colaboración con otras Instituciones:

Acciones: 3
–Canal Contract (2)
–Jornada 50 Aniversario Unión Aduanera (1)

PUBLICACIONES – BOLETIN INTERNACIONAL NET

El fin de la publicación es facilitar información de interés general sobre comercio internacional, a la vez que trasladar información sobre las acciones y servicios ofrecidos por las Cámaras en materia de internacionalización.

Boletines: 23
Receptores: 3.995



PROYECTOS EUROPEOS

Proyectos presentados

Durante este año se presentaron 11 nuevos proyectos en los ámbitos de la educación y la formación profesional, la internacionalización y la eficiencia energética.

Proyectos en curso

La Cámara participa en los siguientes proyectos europeos, cofinanciados por el Programa ERASMUS+, cuyo objetivo general es desarrollar, transferir e implementar prácticas innovadoras en la enseñanza, el aprendizaje, la modernización institucional y la sociedad en general.

► WBL TOUR – “Development of Partnerships through Intermediary Platforms for the support of WBL/Apprenticeship schemes in Tourism”.

Este proyecto se enmarca en la acción clave 3 del programa Erasmus + (apoyo a la reforma de políticas, y pretende apoyar el desarrollo de asociaciones entre proveedores de formación, empresas y otros actores, a través de la creación de plataformas intermedias que promoverán la implementación de sistemas de aprendizaje basados en la formación profesional dual en el sector del turismo, y la Cámara participa en el mismo como socio.

➤ **Deep IN WBL: Deepening WBL Impact & women empowerment.**

Este Proyecto se encuadra en la acción clave 2 del programa Erasmus + (cooperación para la innovación y el intercambio de buenas prácticas) y pretende poner en valor el papel de la mujer (formadora, profesional o estudiante) en la formación profesional dual. El mismo está liderado por la Cámara de Comercio.

➤ **PADAWAN – Collaborative virtual environment with a new methodology for the improvement of 3 actors' competences during the process of the work-based training model.**

Proyecto que se desarrollará igualmente en el marco de la acción clave 2 del programa Erasmus+, cuyo objetivo principal es desarrollar nuevas metodologías entre los diferentes actores involucrados en la FP dual (aprendiz, tutor de la empresa y formador VET) en el sector de la hostelería con el objetivo de mejorar la empleabilidad de los jóvenes europeos.

➤ **TOTVET - Training of Tutors and VET professionals for high quality in Work Based Learning and Dual Learning.**

Proyecto liderado por el organismo educativo rumano Inspectoratul Scolar Judetean Dolj programado asimismo en el marco de la acción clave 2 del programa Erasmus + y en el que Cámara aportará como socio su experiencia en materia de formación de tutores de empresa en el ámbito de la formación profesional dual.

➤ **Certification and Qualification for Europe's Job**

Brokers persigue diseñar una nueva cualificación y certificación de la figura del "Job Broker" (corredor de empleo) a nivel europeo, en el marco de la acción clave 3 del programa Erasmus+.

OTROS PROGRAMAS DE PROMOCIÓN

Premios a la Exportación

Galardones que concede la Cámara de Comercio de Zaragoza anualmente en reconocimiento del esfuerzo realizado por las empresas en materia de internacionalización.

Las empresas galardonadas en 2018 con los Premios Exportación 2017 de la Cámara de Comercio de Zaragoza fueron:

ZALUX – Premio Exportación Gran Empresa
ARAVEN – Premio Exportación Empresa Mediana
SISMOHA – Premio Exportación Pequeña Empresa
SOLUCIONES LUMINISCENTES – Premio al Emprendedor Exportador
EBROACERO – Premio Exportación a la Trayectoria Internacional

Dinamización del Canal único de internacionalización

Gestión y coordinación de los contenidos del Canal Único de Internacionalización Exportar en Aragón, mediante la actualización y dinamización de la web www.exportarenaragon.com

La ejecución de esta acción es encomendada a la Cámara de Comercio de Zaragoza tal y como se recoge en el Convenio de internacionalización firmado con el Gobierno de Aragón en los dos últimos años. Para ello se cuenta con los recursos personales y técnicos vinculados a su servicio de Comunicación y con el apoyo de profesionales externos.

En septiembre de 2018 vio la luz la nueva web del Canal Exportar en Aragón. La nueva plataforma presenta importantes novedades tanto en su contenido como en el diseño de la misma.



Área de formación y empleo

El año 2018 ha permitido desarrollar **142 acciones de formación con cerca de 7.079 horas en las mismas y en las que han participado 1.793 alumnos**. Destaca la oferta de **Programas Formativos Executive** y, entre ellos, los realizados como partner de la Escuela de Negocios **ESADE**, con la que nos une una alianza estratégica que cumple ya once años aportando más de 300 directivos formados en la Cámara de Zaragoza.

En el 2018 también se impartió el Programa Avanzado de Ventas (PAV) 3ª edición, el Programa Experto en Comercio y Management Internacional (PECMI) 4ª edición. Todos ellos de diseño propio. Se completó con Licensed Practitioner of PNL. 3ª edición en colaboración con Human Abilities, y el Programa: Cómo implantar un sistema de mejora continua basado en Lean en colaboración con ACMP

Las propuestas de **formación “a medida”** de las necesidades de las empresas se han incrementado sustancialmente en este 2018, centrándose principalmente en: internacionalización, gestión y desarrollo de personas, ventas y marketing, idiomas, procesos industriales, empresa saludable y gestión empresarial, proporcionando una alta satisfacción a los participantes y a las empresas clientes. Y todo ello se

ha completado con una oferta de formación presencial y online dirigida al profesional de la empresa para implementar nuevos desarrollos en su día a día.

En materia de **Formación Profesional Dual**, además de la participación en grupos de trabajo institucionales junto al resto de actores duales, se finalizó la línea en el entorno del Proyecto JoinVET denominado Proyecto 2+1. Partiendo de la formación reglada española avanza una formación supraempresarial con titulación oficial alemana.

En materia de **empleo**, destacar el Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE) en el entorno de la Garantía Juvenil y de la mano de la Cámara de España. El PICE, que comenzó en 2015 y finalizará en diciembre del 2018, ha ampliado su objetivo inicial de **995 jóvenes a 2.222 en Zaragoza y la provincia**, con acciones de orientación, formación e inserción en empresas. Implicando de manera directa al sector empresarial para la consecución de objetivos con la propuesta de ayudas para la contratación y el autoempleo.

Además, la **Agencia de Colocación** de la Cámara de Zaragoza, activa desde 2012, ha registrado en 2018 un total acumulado de 26.097 demandantes, y 831 empresas.

Servicio	Cursos	Horas	Alumnos
Cursos a medida Formación	31	493,0	346
Cursos Empleo	38	2.930,0	490
Cursos Formación	60	3.628,0	594
Jornadas Empleo	3	7,0	48
Jornadas Formación	10	21,0	315
Total	142	7.079,0	1.793

OFERTA PÚBLICA: ACCIONES DE FORMACIÓN

Acciones subvencionadas por el Instituto Aragonés de Empleo

Formación encuadrada en la Orden EIE/1561/2017, de 9 de octubre, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados del Plan de Formación para el Empleo de Aragón, correspondiente al año 2017, publicada en el “Boletín de Aragón”, con su corrección de errores publicada en el BOA número 212, el 6 de noviembre de 2017.

Las acciones se imparten desde el mes de febrero y finalizaron en julio de 2018. Se concedieron 5 cursos en el que participaron 73 alumnos que recibieron un total de 1.890 horas de formación.

Formación Profesional Dual

Durante el año 2018 se ha participado en proyectos, jornadas y grupos de trabajo, tanto a nivel nacional como internacional en colaboración con empresas, gobiernos y centros educativos.

Colaboraciones Institucionales. La Cámara de Zaragoza forma parte de diferentes entornos institucionales a través de los cuales trabaja de manera coordinada con todos los actores de la educación y formación profesional dual.

- Consejo de Educación Permanente de Aragón
Grupo de trabajo de III Plan General de Educación Permanente de Aragón 2015-2018
- Pleno del Consejo Aragonés de Formación Profesional
Comisión Permanente del Consejo Aragonés Formación Profesional
–Grupo de trabajo “Indicadores y Seguimiento del III Plan Aragonés de FP”
–Grupo de trabajo “Formación Profesional Dual”
- Comisión de Formación de la Cámara de España
Coordinadores de la subcomisión de Formación de tutores – del centro educativo, de la empresa
Miembros de la subcomisión de Coordinación entes implicados – empresa, escuela, Cámaras, administración autonómica
Miembros de la subcomisión de Análisis de experiencias de éxito en España y Europa en FP Dual

Proyecto 2+1 Es un proyecto supra empresarial pensado para ayudar a las Pymes en la FP Dual. Se construye



sobre la base de la Formación Profesional española aportando a los jóvenes participantes una formación teórico-práctica adicional con una duración similar a los programas FP duales en Alemania. Durante el tercer año (+1) se sigue un esquema dual con alternancia en bloques no muy amplios de prácticas onthejob y formación.

Da la posibilidad de conseguir la doble titulación española-alemana a los jóvenes. Contribuye a construir una formación dual de éxito garantizado y aumenta la empleabilidad de los jóvenes y la competitividad de las empresas. Existen proyectos activos en Madrid, Barcelona y Valencia. En Zaragoza se ha iniciado una propuesta de colaboración para formar a profesionales de matricería y molde.

El Proyecto 2+1 se encuadra en el Proyecto JoinVET desarrollado por la Cámara de Comercio Alemana y la Fundación JP Morgan Chase para impulsar la inclusión laboral de los jóvenes en España dentro de la Formación Profesional Dual.

A ella se suman los siguientes socios: Cámara de Comercio de Zaragoza, Asociación Nacional de Fabricantes de Bienes de Equipo (Sercobe), Asociación de Profesionales para la Competitividad del Mecanizado (Aspromec), FEDA Formación Empresarial Dual Alemana de Madrid, El Instituto Federal de Formación Profesional Alemán (BIBB) y los Salesianos de Atocha de Madrid.

El día 30 de septiembre finalizó dicho proyecto y el 30 de octubre se presentaron, por parte de la Cámara Alemana en España, públicamente, sus conclusiones.

OFERTA PÚBLICA: ACCIONES DE EMPLEO

Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE)

En concordancia con el Plan Nacional de Implantación de la Garantía Juvenil, las Cámaras de Comercio han creado el Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE) que incluye un conjunto de acciones de orientación, formación y acercamiento a las empresas con el objetivo de mejorar la empleabilidad de los jóvenes. Está diseñado a medida del perfil, intereses y grado de cualificación y capacitación del joven y responde a la demanda actual de las empresas. Es un Programa a desarrollar en cuatro años, que se inicia en enero 2015 y finaliza en diciembre

de 2018, y que actuará sobre 2.222 jóvenes en este periodo.

Las actuaciones del PICE se realizan de acuerdo al convenio de colaboración entre la Cámara de España y la Cámara de Zaragoza, y se articulan en tres planes: Capacitación, Movilidad y Formación Dual. Dichos planes incluyen medidas de inserción laboral dirigidas al colectivo de jóvenes menores de 30 años pertenecientes al Sistema Nacional de Garantía Juvenil (SNGJ). El PICE está cofinanciado por el Fondo Social Europeo y por cada Cámara territorial que ejecute sus acciones.

Los **resultados** alcanzados en el año 2018, en cada uno de los tramos que contempla el Plan de Capacitación son los siguientes:

- › Tramo 1: inscritos en Garantía Juvenil a través de la Cámara de Comercio: 618
- › Tramo 2: atendidos en Tutoría inicial de Orientación Vocacional: 550
- › Tramo 3: participantes que han finalizado la Formación Troncal (Habilidades Sociales y para la mejora de la empleabilidad, tic's e inglés/ 65h.): 246
- › Tramo 4: participantes en las diferentes Formaciones Específicas programadas: 203
- › Tramo 5: participantes en acciones de acercamiento a la empresa, a través de visitas o acciones de procesos de selección: 121
- › Acciones de empleabilidad y habilidades sociales realizadas (troncal): 20
- › Acciones de formación específica realizadas: 18
- › Empresas adheridas al programa: 63
- › Porcentaje de inserción: 30%
- › Centros educativos contactados e informados: 37
- › Ofertas de empleo gestionadas en 2018: 61

En colaboración con la Universidad de Zaragoza

- › **Máster en Gestión Internacional y Comercio Exterior.** Es un estudio propio de la Universidad de

Zaragoza con el que la Cámara de Zaragoza colabora desde sus orígenes, a través del Departamento de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Economía y Empresa. La Cámara colabora en el diseño de los contenidos del Máster, en la selección del profesorado, en la edición y corrección de exámenes y en la gestión de las prácticas en empresas.

El máster, con un programa innovador, de 635 horas de las cuales 435 horas corresponden a clases y 200 horas a prácticas en empresas con actividad internacional. Desde hace 11 ediciones se ha incorporado además un módulo dedicado al desarrollo de las competencias como valor diferencial, que incluye la realización un análisis 360°. La superación del Máster ofrece a los participantes obtener además un diploma homologable al Curso Básico en Comercio Exterior de la Cámara de Comercio de Zaragoza.

Formación de Catálogo. Cursos 2018

- › Claves para optimizar mi gestión comercial
- › Cómo conducir con éxito conversaciones difíciles
- › Cómo hablar en público con claridad, confianza y emoción: la habilidad maestra (2)
- › Cómo potenciar la imagen corporativa de la empresa
- › Coordinación eficiente de equipos (3)
- › Diploma de "Dirección y gestión de equipos"
- › Entrenamiento en oratoria
- › Finanzas para no financieros
- › Fórmulas para crear relaciones y vínculos con los clientes
- › Gestión óptima de conflictos en los equipos (2)
- › Habilidades comerciales para técnicos no comerciales
- › Haz presentaciones como Apple
- › Impulsar a los equipos de trabajo (3)
- › Inbound marketing
- › Mesa redonda sobre el futuro del Retail

- › Mindfulness: mejorando el rendimiento con una mente más eficaz y más feliz
- › Principales novedades de la ley de contratos del sector público
- › Prioriza, planifica, haz. Conceptos y herramientas para la gestión eficaz del tiempo
- › Reuniones eficaces (2)
- › Sin información comercial no hay estrategia
- › Taller de negociación basado en el método Harvard (2)
- › Uso de la información para la toma de decisiones de impacto: primer paso en la transformación digital

22 Cursos de Catálogo

Formación a Medida para Empresas

- › Alimentación saludable y etiquetado nutricional
- › Avanzado de consolidación contable
- › Basics of Supply Chain Management (BSCM)
- › Claves del éxito en la venta consultiva en un Key Account Manger
- › Cómo conducir con éxito conversaciones difíciles (2)
- › Contabilidad avanzada
- › Curso de ventas y atención al cliente con calidad en el servicio
- › El manejo del lenguaje en las reuniones de trabajo
- › Entrenamiento personalizado para hablar en público
- › Excelencia en la atención al cliente
- › Excelencia en la atención telefónica al cliente
- › Fundamentos de contabilidad en un grupo empresarial
- › Gestión de equipos (2)
- › Green Belt

- › Inglés A2
- › Inglés B1 (2)
- › Inglés B2
- › Iniciación al comercio internacional (2)
- › Liderazgo y motivación
- › Los Incoterms de la Cámara de Comercio Internacional de París
- › Materiales y sus procesos para la fabricación de válvulas, ventajas e inconvenientes en su selección y uso (3)
- › MS Excel avanzado
- › Norma IATF 16949:2016 + CORE TOOLS
- › Nutrición deportiva básica e intolerancias básicas
- › Programa de entrenamiento en Mindfulness (2)
- › Reuniones eficaces

26 cursos formación para empresas

Formación online

- › Auditor Sistemas Integrados
- › Contabilidad: análisis contable
- › Curso de comercio exterior en 50 documentos
- › Curso Excel 2010 avanzado
- › Curso Excel 2013 avanzado
- › Excel 2003. Nivel iniciación
- › Excel 2003/2007/2010/2013. Nivel iniciación
- › Excel 2016. Nivel 2
- › Finanzas y gestión de la empresa 360°
- › Gestión administrativa comercio exterior. Nivel 2



- › Gestión aduanera
- › Gestión de nóminas. Nivel iniciación
- › Gestión del cambio
- › Los costes de las operaciones. Incoterms 2010 (2)
- › Manipulación de alimentos
- › Políticas de igualdad en las empresas
- › Sistema 5 s de orden y limpieza (3)
- › Transporte y logística internacional
- › Transporte y logística internacional

17 cursos online

Jornadas

- › 10 años de ESADE en Cámara Zaragoza
- › Formación programada por las empresas Fundae: novedades 2018
- › Mesa debate "la revolución de la innovación: confluencia tecnológica"
- › Taller Design Thinking, promoviendo la innovación de forma colaborativa y con impacto social (2)
- › Taller EFPA macroeconomía en nuestra vida cotidiana
- › Taller EFPA: finanzas socialmente responsables

- Taller EFPA: planificación de las finanzas personales (I y II)
- Taller EFPA: planificando nuestras inversiones

8 jornadas específicas

PROGRAMAS SUPERIORES

Programa de Marketing y Ventas. Dirección Comercial PDC – ESADE 4ª edición

La Cámara consolida su alianza estratégica con ESADE Business School como Partner en Aragón, al impartir la tercera edición de este programa en Zaragoza con un total de **17 alumnos**.

El Programa de Marketing y Ventas. Dirección Comercial proporciona a los directivos participantes la formación necesaria, teórica y práctica, para que puedan desarrollar y actualizar su conocimiento sobre los métodos y conceptos aplicables en marketing y ventas, sensibilizarse con las estrategias y los planteamientos competitivos en entornos turbulentos, compartir y debatir las tendencias actuales y las futuras evoluciones de la gestión comercial en las empresas y establecer contactos con directivos de otros sectores o industrias que estén afrontando retos similares a los suyos.

Gestión de Recursos Humanos para Pymes- ESADE Business School

La Cámara incrementa la oferta de formación executive con la primera edición de este programa ESADE en Zaragoza al que asistieron un total de **11 alumnos**.

Tiene una duración de 50 horas en modalidad blended con un total de 40 horas presenciales y 10 horas de e-learning..

Programa de Transformación Digital-ESADE Business School

El Programa de Transformación Digital, que se impartió en 2018 por primera vez en Zaragoza, proporciona a los directivos la formación necesaria para afrontar la incertidumbre y complejidad del entorno tecnológico actual y futuro. Un total de **11 alumnos** asistieron a este programa que se imparte en modalidad blended.

Programa de Dirección Financiera PDF-ESADE 6ª edición

En 2018 se impartió la sexta edición del Programa ESADE de Dirección Financiera en Zaragoza con un total de **13 alumnos**. Tiene una duración de 100 horas en modalidad blended.

Programa: Cómo implantar un sistema de mejora continua basado en Lean

El Programa está dirigido a profesionales que deban liderar proyectos de mejora. Con la metodología teórico-práctica del mismo se adquieren sólidos conocimientos sobre el sistema de gestión Lean, sus herramientas y modelo de implantación y adquieren las competencias necesarias para su aplicación práctica en la empresa. En el curso de iniciación se obtiene una visión global de las técnicas básicas de la caja de herramientas Lean Manufacturing para la mejora de un proceso siguiendo una metodología de trabajo adecuada a la gestión del cambio. Han sido en el 2018 un total de **13 participantes**. 40 horas el Nivel iniciación y 40 horas el nivel avanzado.

Programa Avanzado de Ventas

El programa está enfocado a que los profesionales comprendan y manejen el entorno tecnológico y las habilidades para que sus tareas estén alineadas con los intereses del cliente. Para lograr este objetivo, se realiza un recorrido que abarca materias como la neurociencia para comprender la mente para vender más, técnicas de venta, negociación comercial avanzada, marketing relacional, comunicación, toma de decisiones comerciales y liderazgo ligado a los equipos de venta.

Se desarrolló de noviembre a diciembre con un total de 45 horas y **6 participantes**.

Licensed Practitioner of PNL

La PNL (Programación Neurolingüística) es un modelo que trata el desarrollo de habilidades a nivel intrapersonal e interpersonal para comunicarnos más eficientemente con nuestro entorno. A través de este programa los participantes incrementan los recursos y herramientas para conocer mejor sus procesos mentales, emocionales y comunicativos pudiendo controlar y sacar mayor provecho a sus capacidades para alcanzar



objetivos de manera eficiente. Se desarrolla de octubre de 2018 a febrero de 2019, con 8 alumnos.

Programa Experto en Comercio y Management Internacional (PECFMI) 4ª edición

El Programa Experto en Comercio y Management Internacional desarrolla una visión global y compacta del proceso de internacionalización empresarial, mediante el conocimiento de la estrategia y planificación de las acciones comerciales internacionales y las herramientas existentes para la gestión de una operación completa de compraventa internacional. Todo ello con una visión real mediante la realización de casos prácticos diseñados para el Programa tanto en las clases presenciales como a través de las tutorías. Se trata de un programa blended de 255 horas que se desarrolló de marzo a septiembre, con un total de **8 alumnos**.

Formación Profesional Dual

Durante el año 2018 se ha trabajado en consolidar la participación de la Cámara de Zaragoza en Proyectos

y grupos de trabajo, tanto a nivel nacional como internacional en el ámbito de la Formación Profesional Dual. Todo ello en colaboración con empresas, gobiernos y centros educativos.

OFERTA PRIVADA: ACCIONES DE EMPLEO

Red de Empleo: Quiero Empleo

Alta de candidatos: 835

Alta de empresas: 50

Ofertas activas: 99

Servicios de desarrollo competencial: Quiero ser.../ Quiero al...

En el año 2018 continúa la prestación de servicios diseñados en el marco del Modelo Cameral de Gestión

y Desarrollo de Competencias “Quiero ser mejor profesional / Quiero al mejor profesional”. La oferta de servicios del Área en el marco de la Gestión de competencias es la siguiente:

- › Evaluación y desarrollo de competencias
- › Coaching
- › Certificación de competencias
- › Desarrollo Competencial in company
- › Lecturas individuales de la evaluación 360º

Durante el ejercicio se ha incrementado la demanda de las evaluaciones 360º, siendo **168 evaluaciones** las adquiridas.

Agencia Privada de Colocación

La Cámara de Comercio está autorizada por el Servicio Estatal de Empleo a través del Instituto Aragonés de Empleo desde el 3 de septiembre de 2012 como agencia privada de colocación, ejercitando para ello las siguientes acciones con el objetivo de apoyar la búsqueda de empleo: la orientación e información laboral, intermediación laboral, tutorías individuales, sesiones grupales y selección de personal. A final de 2018 se encuentran registrados un total de 26.101 usuarios y 831 empresas en la Agencia de Colocación.

Servicios:

- › Intermediación Laboral: Durante el año 2017 la Agencia de Colocación de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza ha publicado a través de www.quieroempleo.com 99 ofertas de empleo y 153 puestos.
- › Tutorías individuales: se han realizado 24 tutorías individuales. Las tutorías individuales se concertaron por orden de inscripción en la Agencia de Colocación y bajo demanda particular, recibiendo las peticiones de forma presencial, telefónica o por email.
- › Sesiones grupales: se realizaron 2 sesiones, el 22 de octubre y 15 de noviembre, a las que acudieron **40 personas**.

APARTADO DE PROYECTOS EUROPEOS EN EL ÁREA DE FORMACIÓN:

JOINVET. Engaging SMEs in apprenticeships: Developing strategies for joint vocational training in Spain

Proyecto liderado por la Cámara Alemana para España, y financiado por la Fundación JPMorgan Chase, en el que participa la Cámara de Zaragoza, que persigue el fomento de la Formación Profesional Dual a través de la creación, el análisis y el apoyo directo de proyectos de FP colaborativos entre Pymes.

Área de creación de empresas y competitividad

Esta área presta apoyo a los **emprendedores**, que tienen una idea de negocio y necesitan profesionales para su puesta en marcha, y a **empresas** que buscan afianzar su crecimiento. Sus servicios se orientan hacia una nueva economía de servicios en una atmósfera de cambio tecnológico sin precedentes. La aparición de nuevos modelos de negocio en un paradigma económico distinto hace más necesario que nunca el acercamiento del talento de los profesionales a la empresa.

Surgen nuevas motivaciones para la puesta en marcha de empresas que, además de la mejora profesional y la autorrealización, suman la búsqueda de una alternativa laboral ante la precarización de las condiciones del trabajo por cuenta ajena. Las habilidades tecnológicas e idiomáticas definen al nuevo emprendedor, pero también el desconocimiento sobre cómo poner en marcha y gestionar una empresa. Por ello, los servicios prestados por la Cámara de Comercio de Zaragoza en esta línea de actividad se han adaptado a estas nuevas necesidades.

De la misma manera, las demandas de las empresas consolidadas que se han dirigido a esta institución han requerido herramientas de apoyo en la toma de decisiones que les permitieran enfrentarse al entorno actual. El Área de Creación de empresas y competitividad ha desarrollado su actividad adaptándose a todas estas demandas, prestando servicios de calidad y alto valor añadido, bien de manera individual, bien colaborando con otras instituciones.

Las acciones se clasifican, dependiendo si son de carácter público o privado.

ACCIONES DE CARÁCTER PÚBLICO

Programa de Apoyo Empresarial Directo (PAED)

El PAED es un programa de atención y apoyo para empresas y nuevas iniciativas empresariales, con vocación de alcanzar cualquier punto del territorio aragonés y cuyo objetivo es aumentar la competitividad de nuestras empresas, incrementar su supervivencia y propiciar su crecimiento. Cuenta con dos ejes de actividad complementarios.

Desarrollo de Iniciativas empresariales

Esta línea de acción está dirigida, tanto a empresas que quieran ampliar o modernizarse como a nuevas iniciativas empresariales. En esta acción se realiza un asesoramiento desde una triple perspectiva, analizando la idea desde el modelo de negocio, desde una perspectiva económico-financiera para valorar su viabilidad y apoyando la puesta en marcha por medio de un plan de implantación.

Informes de Competitividad

Dirigida a empresas que busquen apoyo para identificar sus áreas de mejora y propuestas para impulsar su crecimiento. En particular se trabaja para impulsar el componente de la Industria 4.0 en la transformación digital que deben abordar las empresas, analizando la situación y evolución de las mismas mediante los diagnósticos HADA, dentro de la estrategia Aragón Industria 4.0. Así mismo se realizan Diagnósticos de competitividad que sirven de base para la elaboración del Informe.

Red de empresas PAED

Newsletter del PAED con información sobre Industria 4.0, ayudas y subvenciones, herramientas y buenas prácticas para las empresas.

Jornada Ayudas de apoyo a la industria, con **64 asistentes**

- Ministerio de Economía, Industria y Competitividad: Líneas de Apoyo Financiero a la Industria. Líneas de financiación de la DGIPYME, ENISA y CDTI
- Departamento de Economía, Industria y Empleo: Líneas de Apoyo Financiero a la Industria. Líneas de financiación de la DGIPCA, CADI y SODIAR

Curso sobre "Diseño en la estrategia: Cómo aplicarlo en tu empresa", por el CADI, con 12 asistentes

Principales resultados del programa

Actuaciones realizadas

Modelos de negocio	118
Estudios de viabilidad	65
Informes de implantación	3
Informes de Competitividad – HADA	8
Jornada difusión programas de apoyo a la industria	64
Informes PAIP	14
Curso Diseño de la Estrategia	12
Total de actuaciones	284

Proyectos puestos en marcha (%)

Número de proyectos en marcha	56
Número de puestos de trabajo generados por las empresas	89
Inversión consolidada (€)	8.699.919 €

LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA EN ZARAGOZA

Prestación de servicios a emprendedores en materia de promoción del empleo y fomento del espíritu emprendedor en convenio con el INAEM

El Instituto Aragonés de Empleo y la Cámara de Zaragoza colaboran para fomentar el espíritu emprendedor y poner a disposición del usuario herramientas de conocimiento, aprendizajes prácticos, orientación inicial, etc. con el objetivo de despertar la actitud necesaria para emprender un proyecto, despertar la creatividad, el riesgo y el compromiso.

Las acciones van dirigidas a empresarios autónomos beneficiarios de las ayudas convocadas para el fomento del empleo autónomo 2018, o derivados desde el Servicio de Apoyo a la Creación de Empresas del INAEM (SACE).

Talleres para la consolidación de empresas

Los 9 talleres para la consolidación de empresas han abordado aspectos relativos a la toma de decisiones estratégicas que pueden contribuir a hacer el negocio viable y sostenible. En ellos **han participado 111 emprendedores.**

Programa Emprendedores – Plan de Empresa

Esta línea de actuación consiste en la elaboración por Cámara de Zaragoza de informes sobre los planes de negocio que presentan los solicitantes de las diferentes líneas de subvención. Se elaboran informes derivados del análisis de dos formatos diferente de planes:

Número de planes de empresa solicitados	313
Número de informes de calificación emitidos	269
Número de informes sobre solicitudes M.I.L.E.	8

Acciones formativa para AEDLs

Se han desarrollado tres acciones formativas para el colectivo de AEDLs en materia de fiscalidad, internacionalización y marketing con un total de **90 asistentes**.

Programa Mentores

La principal tarea del Mentor es capacitar a las empresas para dar respuesta a las demandas cada vez mayores de sus clientes y de sus proveedores; prestar servicio a un mercado más global, buscando nuevos clientes tanto dentro como fuera de la Comunidad Autónoma; diversificar su actividad hacia otros sectores/mercados; y, por todo ello, alcanzar una dependencia progresivamente menor de un único sector/mercado y en muchas ocasiones un único cliente.

El servicio se ha desarrollado a través de un proceso planificado de acompañamiento a la empresa, basado en la relación mentor – empresa, directo e individualizado, que permite proporcionar un apoyo totalmente personalizado, centrado en sus necesidades reales y específicas y flexibles en función de la evolución de la empresa y sus circunstancias.

Durante el año 2018 se han desarrollado las distintas actuaciones con los siguientes resultados:

- **Comercialización maquinaria: 1 empresa y 4 empleos.** Comercialización de maquinaria y productos de limpieza industrial destinados tanto a industrias como a particulares.
- **Distribución: 1 empresa y 5 empleos.** Distribución de materiales de decoración
- **Agroalimentario: 1 empresa y 24 empleos.** Producción y comercialización de productos agroalimentarios.
- **Comercialización textil: 1 empresa y 2 empleos.** Comercialización de productos textiles
- **Industrias del plástico: 1 empresa y 2 empleos.** Fabricación de cintas adhesivas, masking, cinta carrocera,
- **Industrias reparación del automóvil: 1 empresa y 2 empleos.** Reparación del automóvil y todo tipo de trabajos en general



- **Librería y Ludoteca: 1 empresa y 5 empleos.** Venta de libros infantiles y ludoteca con talleres para niños
- **Hostelería: 1 empresa y 6 empleos.** Hostelería en general, atención al público y dinamización de zonas deterioradas.

COMERCIO RETAIL

Convenio de colaboración con el Gobierno de Aragón

En colaboración con el Gobierno de Aragón, el servicio de Comercio de la Cámara de Zaragoza ha realizado las siguientes actuaciones en el 2018:

Acciones	2018
Programa de consolidación y expansión del MultiServicio Rural (MSR)	2
Programa para la modernización y reforma de establecimientos comerciales (DPV)	15
Programa para la introducción de Tecnologías de la Información y Comunicación en el comercio minorista	8
Programa para el diseño y ejecución del Planes de Empresa y Excelencia en la gestión	32
Programa de Relevo Generacional	17
Total	74

Programa de apoyo al comercio rural

Las actuaciones contempladas este Programa han consistido en el impulso de los establecimientos Multiservicio (MSR) en la Comunidad Autónoma de Aragón. Han sido un total de **13 multiservicios** los que han prestado servicios en los municipios de la provincia durante este año 2018.

Al igual que en años anteriores, se publicó la ORDEN EIE/607/2018, de 4 de abril de 2018, por la que se convocaron ayudas para la realización, por las entidades locales, de actuaciones para la instalación y equipamiento de Multiservicios Rurales en la Comunidad Autónoma de Aragón. Fueron tres municipios los que han contactado con nuestro servicio para elaborar un **informe de viabilidad comercial** que se requiere en la convocatoria de las ayudas: **Anento, Litago y Valtorres.**

Programa de calidad y excelencia empresarial, programa de innovación, nuevas tecnologías y comercio electrónico

Las actuaciones contempladas en estos programas consisten en la realización de estudios y planes de actuación para la consolidación y el crecimiento empresarial.

- **Gestión empresarial** valoración del negocio desde un punto de vista comercial y evaluación de la situación económico-financiera del comercio con el objetivo de consolidar su posición en el mercado.
- **Orientación comercial** en comunicación y publicidad, cliente misterioso.
- **Asesoramiento técnico** centrado en la legislación que afecta al desarrollo de la actividad comercial.
- **Programa para la introducción de tecnologías de la información y comunicación en el comercio minorista** se desarrolla la planificación estratégica del comercio electrónico.
- **Programa de relevo generacional** consisten en ofrecer apoyo a los comerciantes que cesan en su actividad y, por otro lado, a los emprendedores. www.traspososaragon.com.

La Tienda Extendida

La Cámara, en colaboración con el Gobierno de Aragón, está trabajando el punto de venta con una metodología innovadora. Para ello, ha desarrollado el Proyecto LA TIENDA EXTENDIDA, un modelo de interpretación de nuevas actuaciones en retail, dando respuesta a cuál es el sitio del comercio tradicional.

Se ha trabajado con **15 comercios** que destacan en algunos de los conceptos de La Tienda Extendida (concepción abierta del espacio, cambio permanente, difusión de la marca, digitalización...), realizando un informe técnico y contenidos de imagen y video que han servido de modelo para las presentaciones llevadas a cabo en los **4 eventos organizados** durante 2018, con más de **100 asistentes** y en los que hemos contado con los propios comercios entrevistados como protagonistas del encuentro.

PLAN INTEGRAL DE APOYO A LA COMPETITIVIDAD DEL COMERCIO MINORISTA

Las medidas del Plan se organizan en 10 líneas de actuación que están orientadas a la innovación y competitividad del pequeño comercio, el fomento de los centros comerciales abiertos y mercados municipales, el apoyo financiero a las empresas, la promoción comercial y la reactivación de la demanda, el impulso del relevo generacional y los emprendedores, el aprovechamiento de las sinergias entre comercio y turismo en beneficio de ambos sectores, la mejora de la seguridad comercial, las medidas legislativas, el impulso a la internacionalización y la mejora de la formación y el empleo en el sector comercial. Desde la Cámara de Zaragoza hemos trabajado para impulsar la adopción por parte de los comercios de metodologías innovadoras y más competitivas en la gestión de sus negocios.

Talleres de formación

Con el objeto de incentivar y mejorar la capacidad de las pymes comerciales. En total, han sido 19 jornadas formativas en Zaragoza, Caspe, Tauste, Ejea de los Caballeros, Fuentes de Ebro y Tarazona con las siguientes temáticas: Marketing Digital, Escaparatismo y Visual Merchandising, y Gestión Protección de Datos. En total han asistido más de 300 comercios.

Dinamización de zonas comerciales

Se han llevado a cabo tres campañas de dinamización comercial, dos de ellas en Zaragoza capital –con la colaboración de ECOS y CEPYME– y una tercera en Tarazona, localidad donde se trabajó en torno al tema de las bolsas de plástico y el reciclaje.

Con ECOS se trabajó la **Semana del comercio**, durante la cual se llevaron a cabo promociones comerciales, concursos en redes sociales y descuentos en comercios.

CEPYME diseñó la **Guía del comercio** de Zaragoza, con un formato digital para el acceso a través de las plataformas locales y un link por comercio para interactuar con posibles clientes.

COMERCIO ELECTRÓNICO

Servicio de Asesoramiento en Tecnologías de la Información

Es una iniciativa de las Cámaras aragonesas en colaboración con el Departamento de Innovación, Investigación y Universidad. Se han **beneficiado más de 400 usuarios** de acuerdo a los objetivos del Convenio:

Promoción de la economía digital

Participación y promoción de la economía digital entre las pymes y los agentes económicos, asociaciones, Universidad.

Colaboración activa en el **Máster MeBA** con la gestión de prácticas de 500 horas de los alumnos en las empresas colaboradoras, con convenios de Universa, en las que han participado **16 empresas y 10 alumnos**.

Organización de **jornadas**:

- “NETWORKING TECNOLÓGICO: DESIGN THINKING INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD” con la participación de 12 empresas.
- “WORKSHOP NUEVA REGULACIÓN EUROPEA PROTECCIÓN DE DATOS” con la participación de 25 empresas”.
- X Jornada “TENER ÉXITO EN ECOMMERCE”, con la participación de 56 empresas”.

Eventos para el impulso de la economía digital y la iniciativa emprendedora:

El Servicio ha participado activamente en la **XIII Feria de Tiendas Virtuales** celebrada el 13 de abril en Walqa



colaborando con la Asociación de Tiendas Virtuales gestión de patrocinadores y difusión y captación de asistentes.

El servicio ha colaborado en la organización del **ecommerceDay** junto a la ATVA en Castelserás (Teruel) con la participación de 40 ecommerces.

Se ha participado en el **Congreso Web 18, ADIGITAL, Ecommerce Tour Zaragoza 2018, Ensalada SEO** así como en eventos locales relacionados con el comercio electrónico. También se han realizado entrevistas y artículos en diversos medios de comunicación, radio y prensa escrita relacionados con el comercio electrónico.

Participación activa en actividades de la Cámara y de otros organismos para transmitir las tendencias sobre transformación digital. Colaboración con la escuela The Valley, PT Walqa. IAF, T-ZIR

Transformación Digital. Asesoramiento y consultoría

Consultoría específica para emprendedores en transformación digital del modelo de negocio y capacitación y formación de necesidades de las pymes, con 6 proyectos de ecommerce: Definición de estrategia, selección de CMS y conectividad con el CRM.

- Programas para la capacitación de gestores de negocios online, con 47 asistentes
- Curso Analytics Certificado Google, 9
- Taller Aspectos legales Internet, 8
- Taller Estrategia y MK internet, 7
- Taller creación de web con Wordpress, 6
- Taller Funnel Ventas, 17

Mantenimiento y gestión del censo de empresas de comercio electrónico

Mantenimiento del directorio ecommerce, creando una landing con los datos básicos de los e-commerces de Zaragoza (Nombre, URL, sector y localización).

Análisis de indicadores de pymes y autónomos que participan en la economía digital en la provincia, que

permite su seguimiento y análisis de las empresas que disponen de comercio electrónico.

Se han recopilado **109 nuevas tiendas virtuales**, con las que se ha mejorado el censo de 2017, que asciende a más de 600 registradas.

También se realiza una encuesta anual y un análisis del sector del comercio electrónico que componen la base de datos de ecommerces.

<https://www.camarazaragoza.com/ecommerce2017/>

ACTIVIDAD DE LA CÁMARA EN LA PROVINCIA

La actividad de atención a usuarios realizada en los puntos de atención de la Cámara de Zaragoza supone una dinamización de la actividad empresarial, de la internacionalización, del empleo y del emprendimiento en la provincia de Zaragoza.

La Cámara de Zaragoza colabora con Ayuntamientos, Instituciones Feriales, grupos de acción local y asociaciones empresariales para generar actividades en las principales localidades de la provincia.

La **Antena Local de Calatayud**, en colaboración con el Ayuntamiento, define las líneas de apoyo de la institución cameral a emprendedores y empresas de la localidad para fomentar la creación de empleo por cuenta propia, la internacionalización, la modernización del comercio y la formación especializada.

ACCIONES DE CARÁCTER PRIVADO

Punto de Atención al Emprendedor (PAE)

Orientación y Asesoramiento: Los técnicos de Cámara Zaragoza asesoran sobre los trámites para la constitución de una empresa, formas jurídicas, fiscalidad, legislación y normativas y subvenciones.

Tramitaciones: Las Administraciones Públicas ofrecen la posibilidad de realizar, in situ, una tramitación instantánea y sencilla realizada a través del Documento Único Electrónico (DUE), tanto para empresario individual como para Sociedad limitada Nueva Empresa (SLNE) y

Sociedad de Responsabilidad Limitada. En 2018 en los puntos PAE de la provincia de Zaragoza se realizaron 122 tramitaciones. De ellas, 23 se han constituido como sociedades limitadas y 99 han optado por empresarios individuales.

Consultas sobre creación de empresas

El área de creación de empresas recibe y resuelve consultas relativas a los trámites iniciales para la puesta en marcha de una empresa. Estas consultas llegan por vía telefónica o través de correo electrónico. Las cuestiones se refieren a los pasos a dar para poder avanzar en una idea de negocio, las formas jurídicas adecuadas y los trámites iniciales. **Durante 2018 se atendieron 126 consultas**

Colaboraciones

Se ha colaborado con otras instituciones, participando en actividades en aras de fomentar el espíritu emprendedor dentro de la ciudad. Entre estas colaboraciones destacan las realizadas con **Fundación Aragón Emprende**.

En el marco de las celebraciones del Día de la Persona Emprendedora de la Comunidad Autónoma en 2018 se organizó una Jornada sobre el emprendimiento del comercio electrónico en el medio rural, en Castelserás (Teruel) en colaboración con las Cámaras de Teruel y Huesca y el patrocinio del IAF y de la ATVA

Talleres Emprende “Paso a Paso”

Estos talleres grupales están dirigidos a personas que no han tenido negocios con anterioridad y se encuentran en una fase inicial del proyecto. Tienen por objeto que los participantes puedan organizar la información de la que disponen y conozcan los pasos que deberán seguir para poner en marcha su idea de negocio.

En 2018 se impartieron **19 talleres a los que asistieron un total de 97 personas**.

Asesorías Individualizadas y Estudios de viabilidad

Las Asesorías individualizadas son un sistema de atención personal que permite atender las demandas concretas de su proyecto. Se solucionan dudas concretas y se trabaja con el emprendedor en la definición del modelo de negocio.

Los técnicos del área realizaron en 2018 un total de **20 atenciones individuales**.

Comercio-retail y turismo

Comercio “retail”

Como actividad originaria del Servicio, realizamos asistencias técnicas tanto a los comerciantes,



franquiciados presentes o futuros que tienen dudas sobre el funcionamiento de este tipo negocios, como a las Asociaciones de Comerciantes, colaborando con ellas en el diseño de algunas de sus actividades.

Facilitamos información sobre las novedades legislativas que afectan al comercio, así como asistencia jurídica en aquéllos supuestos que lo requieran.

Informamos, a través de la página web, de contenidos de interés del servicio de comercio, FAQs, subvenciones, noticias.

Participamos como técnicos en cuestiones relativas al procedimiento de renovación del Mercado Central de Zaragoza, en colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza.

Colaboramos en el V CONCURSO DE ESCAPARATES NAVIDEÑOS organizado por Heraldo de Aragón, formando parte del jurado y cuya gala final se celebró en la Cámara de Comercio, con la asistencia de más de 200 comercios.

Desde el área se participa en el SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO de Gobierno de Aragón, asistiendo a las vistas que se celebran, como árbitros designados en representación del sector empresarial.

Del mismo modo, formamos parte del colegio arbitral de la JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE.

Se colabora en la Mesa sobre la Venta Ambulante y las propuestas de mejora en el espacio del parking sur de la Expo, junto al Ayuntamiento, vendedores ambulantes y UPTA-Aragón

Durante el 2018, en colaboración con una consultora especializada, se elaboró un informe de ESTUDIO sobre el IMPACTO que la apertura del espacio comercial outlet, TORREVILLAGE, pueda tener sobre el comercio local de las provincias aragonesas, que se presentó en el mes de noviembre.

Turismo

Proyecto Marca Goya. Goya Zaragoza-Fuendetodos, es un evento impulsado por la Cámara de Comercio,

Industria y Servicios de Zaragoza y el Ayuntamiento de Fuendetodos, y la Fundación Basilio Paraíso que tiene como objetivo reivindicar la figura del pintor universal para que, de forma clara, se vincule con sus orígenes. Todo el proyecto se basa en potenciar el turismo de Fuendetodos y Zaragoza y, por ende, el de Aragón, en torno a la figura de Goya.

A esta iniciativa, que cuenta ya con seis años de actividad, se han ido sumando otras instituciones, como DGA, DPZ y Ayuntamiento de Zaragoza, además de otras empresas y corporaciones. En 2018, se amplió a nueve los días de actividad, con un incremento de la actividad de Comunicación y promoción en redes sociales. Entre las actividades programadas destacan el III Concurso de pintura sobre Goya, las recreaciones históricas, II Semana del plato y la tapa 'Sabor a Goya', el programa de conferencias con expertos, II Concurso de diseño de moda y pasarela 'Aguja goyesca' y IV Fiesta Goyesca de Fuendetodos.

Otras acciones. La Cámara es miembro del comité ejecutivo de Zaragoza Convention Bureau, y participa además en las reuniones que se convocan. Se participó activamente en la acción de Promhotel y hospitalidad de Hoteles de Zaragoza, en colaboración con la Asociación de Empresarios de Hoteles de Zaragoza y provincia.

Escuela de Comercio Electrónico

Se realizaron tres cursos y dos talleres con la participación de un total de 86 alumnos.

- Taller Estrategia y MK internet, con **17 asistentes**
- Curso Adwords Certificado Google, con **29 asistentes**
- Curso SEO: Posicionamiento en buscadores, con **10 asistentes**
- Curso Social Media & Community Manager, con **16 asistentes**
- Taller Fotografía y Vídeo para web, con **14 asistentes**

Área de proyectos, procesos y estrategia

Durante 2018 el área se ha dedicado principalmente a desarrollar el Plan Estratégico de la Cámara de Comercio de Zaragoza y a poner en marcha los proyectos y acciones de dicho plan. Además se dedica a realizar el seguimiento de los procesos y los objetivos planteados.

PLAN ESTRATÉGICO

Definición y desarrollo del plan estratégico.

- Informe ejecutivo del plan estratégico.
- Plan de actuación: ejes y proyectos a realizar.

PLAN DE INNOVACIÓN

Definición del equipo y la coordinación.

- Comité de innovación.
- Participantes en el plan: 20 personas. Voluntario y abierto a personas interesadas.
- Grupos de trabajo para el desarrollo de cada idea (3-5 personas).

Definición de metodología de trabajo.

- Embudo de ideas y criterios de valoración.
- Modelo Canvas y Design Thinking.

Avance en el desarrollo de las ideas de los grupos de trabajo (8 grupos).

- Lanzados 8 grupos: Bono de asesoría general,

Cámara press, Cámara 10 – TeConectamos, Relación entre servicios de comercio internacional y comercio electrónico, Unir servicios y networking, Inteligencia competitiva, App Club Cámara, Espacio Cámara.

- Estado de los grupos: 3 ideas en proceso, 3 ideas en test y lanzamiento, 1 idea en espera y 1 idea descartada.

PLAN DE DIGITALIZACIÓN

- Formación de herramientas de gestión colaborativas (Gmail, Drive, Calendar, Slack y Trello).
- Organizar y compartir todos los calendarios: general, áreas, comités, proyectos y personales.

DISEÑO CLUB CÁMARA

- Elaboración y presentación de una propuesta sobre el diseño del Club Cámara: Segmentación y propuesta de valor.
- Aprobación de la propuesta, planificación de tareas y puesta en marcha de la nueva propuesta sobre el diseño del Club Cámara para el 2019.

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

- Lanzamiento del canal de comunicación interna.
- Establecimiento de reuniones periódicas de áreas, comités y proyectos.

- › Planificación de actividad conjunta para el personal de Cámara.

NORMAS DE CALIDAD

- › Superada la auditoria de la evaluación de 2017 de las nuevas normas de calidad ISO 9001:2015 y 14001:2015.
- › Preparación y realización de las auditorias interna y externa de 2018 para la evaluación de las normas de calidad ISO 9001:2015 y 14001:2015.

CANALES DE COMUNICACIÓN

- › Visualización de KPIs actualizados y evolución en nuestra herramienta de gestión ApliCam.
- › Cambios de usabilidad y diseño en las inscripciones a servicios de Cámara a través de la web.
- › Configuración de web y ApliCam para la nueva modalidad del club Comercio 4.0.

- › Integración entre la web de Redacción y ApliCam para mostrar información de los socios.

- › Plan de acción de seguridad:

- Cambio de puntos de acceso wifi para centralizar la gestión con el firewall.

- Ampliación de discos del servidor y configuración de disco de reserva para la recuperación en caso de error.

- › Modificaciones en la web de la Cámara: dar mayor visibilidad al Club, integración con Redacción, optimización y mejora de la versión móvil, cambiar pie, mejora página cómo llegar, etc.
- › Desarrollo del catálogo de proveedores para el Club Cámara. Integración entre la web de Redacción y nuestra herramienta de gestión ApliCam.
- › Configuración de web y ApliCam para la nueva segmentación del club Cámara.
- › Mejoras y modificaciones en nuestra herramienta de gestión ApliCam y en la web de la Cámara.

Área de función pública, contratación y servicios jurídicos

El área colabora en el ejercicio de determinadas funciones públicas atribuidas a la Cámara, entre estas la expedición de certificaciones relacionadas con el tráfico mercantil, documentos que manifiestan la veracidad de hechos o circunstancias que rodean a las empresas.

Cualquier empresa puede necesitar una certificación en su actividad mercantil para exportar, participar en concursos públicos, acreditar el tamaño de una empresa, certificar su pertenencia al censo público de la Cámara y su antigüedad, dar fe de la realización de una o varias actividades por la empresa, así como la existencia de un establecimiento mercantil o agilizar trámites con determinados Organismos Oficiales.

Asimismo, la Cámara tiene encomendadas, funciones de carácter consultivo y de colaboración con las Administraciones Públicas en todo aquello que tenga relación con la representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, la industria, la navegación y los servicios.

Desde el área se potencia esta función ayudando a recabar la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectadas por las futuras normas acerca de:

- a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- c) Los objetivos de la norma.
- d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

Igualmente, el Área trabaja para que la Cámara, en el desarrollo de sus actividades privadas y en la ejecución

de sus funciones públicas, pueda garantizar el respeto a la legislación vigente, los compromisos voluntariamente asumidos con terceros y los valores y principios éticos recogidos en su Código de Buenas Prácticas.

ACTIVIDAD 2018

Proceso electoral

Finalización del Proceso Electoral con la constitución de los Órganos de Gobierno de la Corporación: Pleno y Comité Ejecutivo.

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza como miembro de la Oficina Electoral, a lo largo del año 2018, ha elaborado varios informes jurídicos para dar respuesta a las dudas planteadas por otras Cámaras de Comercio españolas que todavía no han finalizado el Proceso Electoral.

Instrucciones de Contratación de la Cámara

- Redacción las Instrucciones de Contratación, a efectos de racionalizar y ordenar la contratación de la Cámara de Zaragoza, de modo que se acomode a los principios de publicidad, transparencia y no discriminación.
- Aprobación por los Órganos de Gobierno en fecha 18 de octubre de 2018.
- Informatización de los procedimientos de licitación de la Cámara a través del desarrollo de la aplicación del sistema de compras. Esta nueva herramienta permite

seguir las pautas descritas en las Instrucciones de Contratación de la Corporación para cada procedimiento en razón de la cuantía.

Función Consultiva

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza tiene encomendadas funciones de carácter consultivo y de colaboración con las Administraciones Públicas.

En este sentido, para poder elaborar una posición consolidada y presentar posibles observaciones y comentarios a los proyectos normativos que puedan ser de interés al sector empresarial, la Cámara de Zaragoza les da publicidad, bien de forma individualizada o a través de la web, <https://www.camarazaragoza.com/la-camara/funcion-consultiva/>, ya sean éstos promovidos tanto desde la esfera europea como desde los ámbitos estatal o autonómico.

Servicio de Certificaciones empresariales

La Cámara tiene entre sus funciones la de ser entidad certificadora. Además, cuenta con la capacidad de emitir los certificados ajustándose a las diversas necesidades empresariales. Por ello se ha intentado potenciar este servicio, mediante una campaña publicitaria y la realización de un estudio para ampliar el mercado buscando nuevas necesidades de las empresas.

Adaptación de la Cámara al nuevo Reglamento General de Protección de Datos

Adaptación de las medidas necesarias para cumplir con las previsiones del nuevo Reglamento Europeo 2016/679 de Protección de Datos (RGPD).

A fecha de 6 de diciembre se publicó en el BOE la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Consecuentemente se han adaptado las cláusulas de la web, contratos, convenios y demás documentos para hacer mención expresa a esta nueva norma estatal.

Apoyo en la Implantación y desarrollo de un Programa de Cumplimiento Normativo de la Cámara y sus entidades vinculadas

El Cumplimiento Normativo es una disciplina, con una importante carga jurídica, pero también organizativa y de procesos, y que tiene por función velar por la gestión continuada y basada en riesgos del cumplimiento de una serie de normas, de carácter legal o no, cada vez más abundantes y complejas.

Colaboración en el diseño e implantación del Programa de Cumplimiento Normativo de la Cámara.

La ejecución del proyecto culminó la última semana del mes de noviembre de 2018. En el primer trimestre del 2019, se prevé la aprobación del Proyecto de Cumplimiento Normativo por parte de los Órganos de Gobierno de la Corporación.

Servicio de Atención al Cliente. Legalización, certificaciones empresariales y otras tramitaciones

Totales		
Nº	Importe	Producto
11.586	463.440,00 €	Certificados de Origen
2943	117.720,00 €	Registro de facturas
459	18.360,00 €	Registro de visados
291	11.640,00 €	Atestaciones Argelia
201	74.797,03 €	Legalizaciones Embajadas
88	13.615,00 €	Emisión Cuadernos ATA
13.473	13.743,00 €	Impreso CO
189	10.819,82 €	Certificados libre venta
65	4.370,52 €	Certificados pertenencia censo
328	19.831,90 €	Certificados digitales
9	103,83 €	Compulsa documentos
227	2.675,86 €	Hojas de reclamaciones (registros)
1.274	21.241,76 €	Alquiler de salas
2	96,80 €	Reclamaciones eléctricas / telefónica
31.135	772.455,52 €	TOTAL

Eventos externos

Se han atendido diversos eventos externos entre los que destacan:

- Presentación FORUM PANASEF.
- Asamblea de las Asociación Periodística de Aragón.
- Charlas Real Zaragoza junto a patrocinador JAB.
- Reunión directivos Renta 4.
- Consultoría Innova Soluciones. Seminario Exporta Digital.
- Profit Impact ACMP, S.L. Jornada Lean 4.0.

- Asamblea FONTASA.
- Federación Española de Fibrosis Quística. Congreso.
- ICEX. Jornada.
- Presentación Informe Económico.

Exposiciones

- 40º Aniversario ATARVEZ.
- ESIC 25 Años.
- Exposición de DICSA.
- Expo 2008 Periódico de Aragón.

Club Cámara

Club Cámara es una plataforma de empresas impulsada desde la Cámara de Comercio de Zaragoza que tiene como objetivo aportar valor a sus miembros, ofreciendo entornos en los que generar negocio y networking. El 2018 **finalizó con 500 inscritos** que disfrutaron de las ventajas de pertenecer a este entorno y participaron en muchas de las actividades y distintos formatos que se organizaron a lo largo del año.

El Club ofrece servicios y ventajas a las empresas adheridas dependiendo de sus intereses, el sector al que pertenecen y el volumen de la empresa. Así:

Club Cámara Empresa Red

Proporciona visibilidad y la posibilidad de acceso exclusivo a la organización con mayor networking de Zaragoza. Está indicado para PYMES industriales, comerciales y de servicios, micropymes, autónomos y empresas recién constituidas.

Club Cámara Comercio 4.0

Nacido en septiembre del 2018 para apoyar al pequeño comercio ante los nuevos retos que plantea la digitalización de la sociedad. Cuenta con la colaboración de Zaragoza's Innovation in Retail Center TZIR.

Club Cámara Empresa Líder

Es un grupo tractor y de ejercicio de liderazgo empresarial que reúne a las grandes empresas con domicilio social en Zaragoza. Aporta visibilidad ante la sociedad y proporcionar influencia corporativa y defensa de intereses.

Club Cámara Internacional

La plataforma de desarrollo de negocio exterior para las empresas cuya estrategia de crecimiento sea la internacionalización. Cámara Zaragoza aporta para ellas soluciones a medida.

A todos estos sectores, se les ofreció actividades y networking dentro de los distintos formatos que Club Cámara programó con gran éxito.

ACTIVIDADES 2018

Networking



Vermú de Redacción: A lo largo del 2018 **se realizaron 11 actividades** en este formato, donde personas claves del panorama empresarial de Aragón hablan de su empresa y presentan su visión de los negocios ante un reducido grupo de socios del Club Cámara ante un vermouth ofrecido por la organización.





Desayunos Club Internacional (ver desayunos de networking – área Internacional): Se celebraron **16 encuentros** sobre diferentes temáticas a los que asistieron **216 personas** de **113 empresas** diferentes.



Experiencias de Redacción. En el que un grupo de profesionales, seleccionados y moderados por un experto, profundizan sobre un determinado aspecto o sector empresarial. Es retransmitido en directo por el canal de Youtube de Club Cámara. Fueron **5 los eventos** organizados en el 2018.



Lo que dure un jamón. Fueron **12 las citas** de este formato de networking en torno a una empresa invitada y un tema sobre el que compartir opiniones saboreando un buen jamón de Teruel.



Cata de ideas. Un formato de debate donde los socios del Club pueden intercambiar impresiones con un invitado de excepción. El experto el marketing online Fernando Macià, el especialista en LinkedIn Alex López, o el dramaturgo Albert Boadella han protagonizado alguna de las **7 actividades** que, bajo este formato, e han programado en 2018.



Mesa Abierta. Citó a lo largo del 2018 a **38 protagonistas de éxito** con historias apasionantes que contar alrededor de una mesa, que luego se reflejaron en la Web de Redacción.



PUBLICACIONES

Revista Redacción. En 2018 se publicaron **2 números** de la revista de Redacción con contenidos exclusivos del Club Cámara.

Boletín de socios. Cada semana se envía a los socios del Club Cámara un boletín electrónico con información sobre los eventos y actividades programadas, así como de los últimos artículos publicados en Redacción.

A large, stylized, dark red letter 'C' is positioned on the left side of the page, partially overlapping the background. The background is a gradient of red and orange, with a faint image of a tree in the bottom right corner.

Cámara
Zaragoza