

MEMORIA ACTIVIDADES 2019



Cámara
Zaragoza

M E M O R I A
A C T I V I D A D E S
2 0 1 9

C Á M A R A D E C O M E R C I O ,
I N D U S T R I A Y S E R V I C I O S
D E Z A R A G O Z A



MEMORIA DE ACTIVIDADES 2019

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

Contenido

Carta del presidente	5
Breve historia	7
Política y Estrategia	9
Marco normativo	11
Misión y Visión	11
Código de ética	13
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	53
Proyectos, procesos y estrategia	60
Función pública, contratación y servicios jurídicos	62
Club Cámara	65

01



Carta del presidente

El 2019 ha supuesto, para la Cámara de Comercio de Zaragoza, la consolidación de uno de sus grandes proyectos: el Club Cámara. Más de 500 socios en todas sus modalidades, a los que debemos sumar los 300 comercios que se han unido a nuestra plataforma de impulso al sector comercial de la ciudad, apuestan por nuestro Club como recurso para darse a conocer, informarse sobre nuevas iniciativas, hacer networking y contactos, formarse, etc.

La confianza que las empresas depositan en nosotros nos hace crecer, ampliar nuestra oferta de servicios en todas las áreas y apostar por la innovación con productos tan novedosos como, por ejemplo, el Tech market, un sistema de inteligencia de mercados basado en el uso de las nuevas tecnologías que ofrecemos a la empresa exportadora.

Nuestro partenariado con ESADE con permite consolidar la formación executive que impartimos en la Cámara, con programas formativos exclusivos en Zaragoza. Y nuestra alianza con la Fundación Ibercaja, atender a la demanda de actualización constante de los profesionales gracias al programa Forma-T.

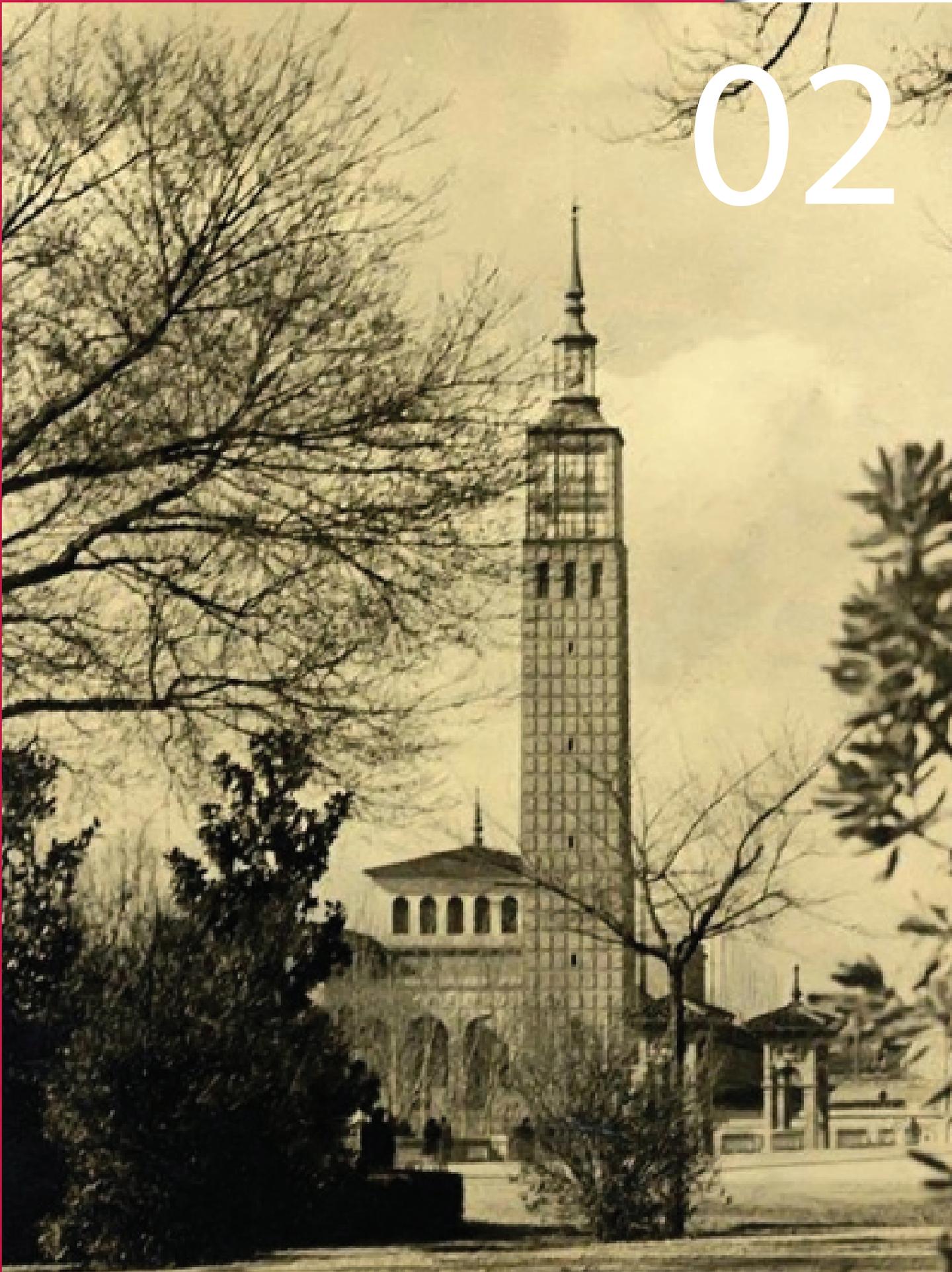
El compromiso de la Cámara de Zaragoza sigue siendo con el tejido empresarial de la ciudad, defendiendo la representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, la industria y los servicios, así como la prestación de servicios de las empresas aragonesa. Nuestra responsabilidad con la sociedad zaragozana también nos ha hecho profundizar en las relaciones con las instituciones aragonesas a lo largo de este 2019.

También la transparencia y la Responsabilidad Social son nuestro objetivo. En ese sentido, contamos con un Código de Buenas Prácticas, un Programa de Cumplimiento Normativo y seguimos trabajando en la RSE, comprometidos con la Agenda 20/30 de Naciones Unidas.

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

DE COMERCIO
DE ZARAGOZA

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:

- 0 Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación.
- 0 Ley 3/2015, de 25 de marzo, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón.
- 0 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.

- 0 Convenio Colectivo para el personal de Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza para los años 2018 a 2021.
- 0 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:

- 0 Representar, promover y defender los intereses generales del Comercio, la Industria y los Servicios de Zaragoza.
- 0 Posicionarse ante todos aquellos temas de interés para el segmento empresarial de Zaragoza.
- 0 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.
- 0 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

La Cámara de Comercio de Zaragoza cuenta con 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: la Política de cumplimiento normativo, el Código de buenas prácticas y el Canal ético.







04

INFORMACIÓN
CORPORATIVA



Gobierno y organización

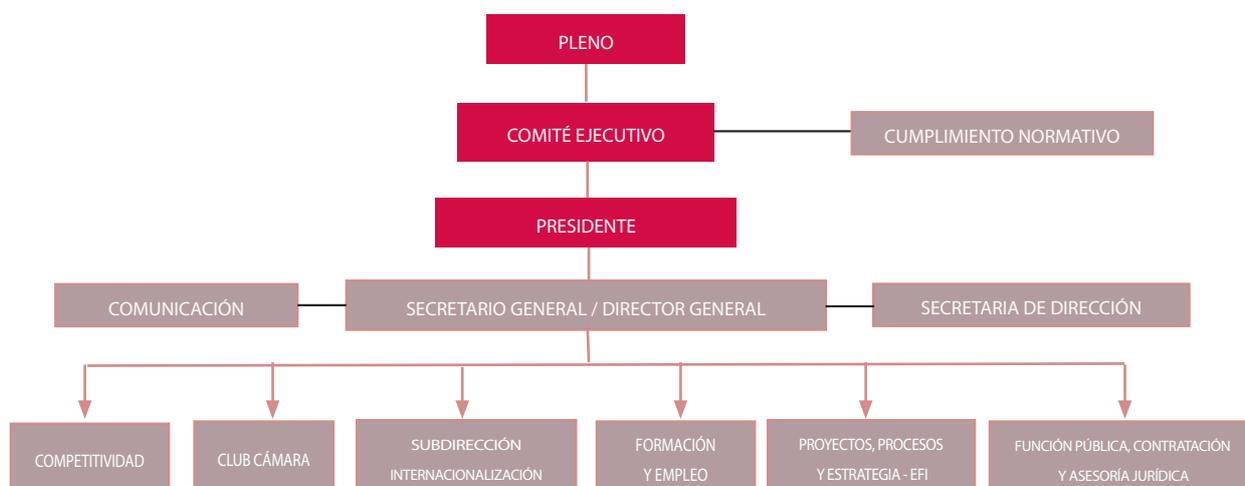
Los Órganos de Gobierno de la Cámara son el Pleno, el Comité Ejecutivo y el Presidente.

- 0 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.
- 0 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.

- 0 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.

- 0 Presidente: Manuel Teruel Izquierdo
- 0 Vicepresidenta 1ª: Berta Lorente Torrano
- 0 Vicepresidente 2º: Iñigo de Yarza López-Madrado
- 0 Tesorero: Enrique Barbero Lahoz
- 0 Vocales:
 - Miguel Marzo Ramo
 - Francisco Javier Ruiz Poza
 - Eduardo Villarroya Greschuhna
- 0 Representante del Gobierno de Aragón:
 - Eva Fortea Báguena
- 0 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:

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

VOCALES ASESORES

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

COMISIÓN EXPERTOS ASESORES

- 0 Angel Ignacio Agustín Hernández
- 0 Mariano Barbed Artigas
- 0 Miguel Ángel Blasco Nogués
- 0 José María Cester Beatobe
- 0 José María De Lasala Lobera
- 0 M^a Eugenia Díaz Escanero
- 0 Miguel Ángel Domínguez Blasco
- 0 Mariano Gallizo Bericat
- 0 Jorge Garasa Moreno
- 0 Fernando Martínez Sanz
- 0 Javier F. Nieto Avellaned
- 0 Enrique Ocejo Marín
- 0 Gema Rubio Peinado
- 0 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:

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

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

- 0 Innovaragón (Gobierno de Aragón)
- 0 Internacionalización
- 0 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



The background of the cover is a photograph of the Guggenheim Museum Bilbao tower, a prominent architectural structure with a glass and stone facade, topped with a spire and cross. The tower is set against a clear blue sky. In the foreground, there are trees with vibrant autumn foliage in shades of orange, red, and brown. The overall composition is a low-angle shot looking up at the tower.

05

PRESUPUESTO
2019



Presupuesto 2019

El presupuesto Ordinario de Ingresos y Gastos de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza del ejercicio 2019 fue aprobado por el Pleno con fecha del 18 de octubre de 2018.

RESUMEN PRESUPUESTO 2019

Capítulos	Ingresos	Presupuesto
01	Aportaciones de empresas	540.000,00
02	Recursos no permanentes	3.564.600,00
	Total	4.104.600,00
Capítulos	Gastos	Presupuesto
03	Gastos de personal	1.667.000,00
04	Gastos de local	156.500,00
05	Gastos de material	124.000,00
06	Relaciones públicas	9.000,00
07	Publicaciones y suscripciones	13.000,00
08	Viajes	8.000,00
09	Formación y empleo	937.000,00
10	Estudios y asistencia técnica	395.600,00
11	Actividad del club camara	165.000,00
12	Gastos de otros servicios	115.000,00
13	Cuotas a distintos organismos	105.000,00
14	Impuestos	177.000,00
15	Amortizaciones financieras	220.500,00
16	Diversos e imprevistos	12.000,00
	Total	4.104.600,00





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. 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 de Cumplimiento Normativo de la Cámara y de sus entidades vinculadas, se materializa 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 dispone de un Canal Ético. Se trata de un canal de comunicación a disposición de todos los miembros de la Cámara y de sus entidades

vinculadas, quienes tienen 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, resulta de aplicación a todos los miembros de la Cámara y de sus entidades vinculadas, quienes, a su vez, deberán promover 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

En el servicio de Recursos Humanos se llevan a cabo las gestiones y tramitaciones de las relaciones laborales con los empleados. La Cámara contaba a finales de 2019 con una plantilla de 42 empleados, de los que 33 son mujeres y 9 hombres. 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.

Se 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 13 acciones formativas. Coordina anualmente la Prevención de los Riesgos Laborales de los trabajadores atendiendo a la vigilancia de la salud, adecuación de puestos, etc.

Durante el ejercicio 2019 se ha seguido trabajando en la actualización de los perfiles de los puestos de trabajo y en la adaptación a las novedades introducidas por el Convenio Colectivo de la Cámara y la nueva normativa laboral como el Registro de Jornada y el Registro Salarial.

Siguiendo la Política de Cumplimiento Normativo de la Cámara, se realizó un Protocolo de Acoso Laboral. Supone la aplicación de políticas que contribuyan a mantener unos entornos laborales libres de acoso y discriminación ilícita y a garantizar que, si pese a todo se produjeran, se dispone y se regulan los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.





07

ACTIVIDAD
INSTITUCIONAL



Un recorrido por el 2019

FEBRERO

Cámara y FEUZ impulsan la celebración de la Global Management Challenge en Aragón

El equipo GAF, formado por tres estudiantes de Administración y Dirección de empresas de la Universidad de Zaragoza se alzó con el primer puesto de la edición 2018-2019 de Global Management

Challenge Aragón. La competición, que permite a los estudiantes acercarse a la realidad empresarial, se ha llevado en Aragón gracias a un convenio entre la Cámara, la Fundación Empresa-Universidad (FEUZ) y Global Management Challenge.



MARZO

El pleno de la Cámara apoya el proyecto de Torre Village

En una declaración institucional, aprobada en el pleno sin votos en contra, la Cámara recordó que se trata de un proyecto de interés autonómico que impactará positivamente en la economía aragonesa y creará empleo. El proyecto, impulsado por el Grupo Iberebro en los terrenos de la antigua fábrica de Pikolin, ha sido declarado de interés autonómico.

Visita del cónsul general de EEUU a Cámara Zaragoza

El secretario general de la Cámara, José Miguel Sánchez recibió al cónsul general de Estados Unidos, Robert Riley, que visitó Zaragoza para pulsar la situación económica de Aragón y estrechar lazos con su tejido empresarial. Según Riley, "las relaciones con Aragón ya son excelentes, por eso queremos explorar con las empresas las vías para incrementar el comercio entre los dos países", aseguró.

La Cámara participa en la presentación de resultados de los Premios Forqué

En un acto organizado por EGEDA, entidad para la gestión de derechos de los productores audiovisuales, el presidente de la Cámara, Manuel Teruel, detalló el



impacto económico y mediático que tuvo la gala del cine español, celebrada en Zaragoza, y que ascendió a más de 14 millones de euros. La cifra supone un récord en la historia de los galardones y certifica un crecimiento superior al 75% tras las dos últimas galas celebradas en Aragón.

ABRIL

Javier Lambán interviene ante el Pleno de la Cámara de Comercio

El presidente del Gobierno autonómico destacó el relevante papel de las Cámaras en el desarrollo económico de Aragón y, en este sentido, recordó la figura del empresario Basilio Paraíso, auténtico impulsor de las Cámaras de Comercio. Javier Lambán ofreció una ponencia bajo el título 'Aragón, un proyecto imparable', en la que se mostró satisfecho con la política social y económica llevada a cabo por su gobierno.





MAYO

Las Cámaras reconocen la trayectoria de Pérez Cebrián al frente de Caja Rural de Teruel

Con motivo de su jubilación como director de la Caja Rural de Teruel, las Cámaras de Comercio aragonesas expresaron su reconocimiento a la labor desempeñada por José Antonio Pérez Cebrián al frente de la entidad bancaria, entidad que ha dirigido durante más de 25 años y a la que ha permanecido ligado desde 1981.



JUNIO

Caja Rural de Aragón dedica una sala de su sede central a Basilio Paraíso. La Fundación, por su parte, ha donado tres piezas de su colección que se exponen en dicha sala.

JULIO

Cablescom, Funidelia y Alot: Premios a la Exportación 2018

Tres empresas referentes en sus sectores y que apuestan por la internacionalización recibieron los Premios a la Exportación 2018 de la Cámara de Comercio de Zaragoza. Cablescom (Gran empresa) es pionera en la fabricación de cable de fibra óptica y de alta velocidad ferroviaria, Funidelia (Mediana empresa) vende disfraces a través de internet a todo el mundo, y Alot (Pequeña empresa) es una

Convenio entre el Colegio de Ingenieros Informáticos y la Cámara de Comercio

El objetivo del acuerdo es establecer un entorno de colaboración en el que enmarcar las diferentes acciones que se realicen, como la realización de estudios e informes sobre asuntos que afecten a estos profesionales o la organización de foros en los que puedan participar y aportar sus puntos de vista

Abre sus puertas la Oficina de Promoción de la Movilidad Eléctrica

Zaragoza ya dispone de una Oficina de Promoción de la Movilidad Eléctrica, fruto de la colaboración entre la Cámara de Comercio y el Consorcio de Transportes del Área Metropolitana de Zaragoza. Además de ofrecer información a empresas y ciudadanos, la OPME pretende coordinar e impulsar las iniciativas de fomento a la movilidad eléctrica que surjan en la ciudad y su ámbito metropolitano. La oficina está ubicada en la sede de la Cámara de Comercio.





empresa familiar especializada en calderería. Los Premios contaron un año más con el apoyo de Ibercaja, CESCE y JCV.

El alcalde Jorge Azcón interviene ante el Pleno de la Cámara

El alcalde ofreció una ponencia bajo el título 'Recuperemos Zaragoza', en la que ofreció propuestas para hacer Zaragoza más competitiva contando con la colaboración de su tejido empresarial. El presidente, Manuel Teruel, aseguró que el Ayuntamiento puede contar con las Cámaras, que siempre ofrecen "colaboración leal a la gobernabilidad y desarrollo y mejora de los tejidos empresarial, laboral y social".

AGOSTO

La Cámara e Impact Hub colaboran para impulsar la Inteligencia Artificial en la empresa

Ambas entidades han suscrito un convenio de colaboración para impulsar la transformación tecnológica de las empresas e incrementar la red de talento conectada. Con el acuerdo, ambas persiguen también ofrecer nuevos servicios de valor añadido a sus socios. la mayor red global de comunidades de emprendimiento con impacto.

SEPTIEMBRE

Nuevo Plan de Comercio Local para Zaragoza

Algunos puntos del nuevo plan, impulsado por Ayuntamiento y Cámara, son el impulso a la digitalización y especialización del comercio local, el refuerzo de la colaboración pública-privada o las actuaciones con las asociaciones comerciales. El objetivo es, trabajar la marca ciudad en nuevos ejes comerciales en diferentes zonas de la ciudad.

Cámara, CEOE, Gobierno y Ayuntamiento piden a Renfe mantener el AVE de las 7:05h a Madrid

Las instituciones se oponen a la sustitución de este servicio por el modelo de tren AV City, con menor cantidad de plazas y prestaciones, que implica un retraso en el horario de llegada a la capital. En este sentido, se encargó la realización de una encuesta a los usuarios que reflejó una valoración muy negativamente del servicio. En sucesivas reuniones también se trasladó a RENFE la necesidad de que el AVLO, el nuevo tren low cost, tuviera paradas en Huesca, Zaragoza y Calatayud.

La Cámara de Comercio de Zaragoza y Norgestión colaborarán para asesorar a las empresas

A través de este acuerdo se podrá ofrecer a las empresas socias un servicio de asesoramiento integral en operaciones de corporate finance, consultoría de dirección, asesoramiento jurídico y fiscal, y gestión temporal de empresas.



OCTUBRE

Presentación del Informe Económico de Aragón 2018. Según el informe anual de la Fundación Basilio Paraíso e Ibercaja el PIB aragonés creció entre el 2,5% (CRE) y el 3% (IAEST) en 2018 y se mantuvo entre las regiones con mayor renta por habitante y la cuarta con menor desempleo de España. El informe fue presentado por Manuel Teruel, presidente de la Cámara, y Marcos Sanso, catedrático de Análisis Económico de la Universidad de Zaragoza.

Las Cámaras colaborarán con MotorLand para desarrollar proyectos de I+D+i

El convenio suscrito entre ambas entidades permitirá la participación conjunta en la preparación y desarrollo de proyectos de I+D+i, así como actividades de común interés para ambas instituciones: jornadas y congresos, realizar cursos de formación y labores de asesoría y fomentará el desarrollo de proyectos de investigación en el sector.

El vicepresidente aragonés expone al Pleno sus compromisos en materia de economía, comercio, industria y servicios

Durante su intervención ante el Pleno cameral, Arturo Aliaga, vicepresidente del Gobierno de Aragón, alabó "el gran trabajo de las Cámaras y su función social esencial" y destacó el propósito del Gobierno de "contar con su apoyo y colaboración", sobre todo en asuntos relativos a las exportaciones, impulso al comercio, incorporación de tecnología en las pymes y ayudas al emprendedor.

NOVIEMBRE

La Cámara de Comercio de Zaragoza obtiene el sello RSA 2020

El ente cameral adquiere así el compromiso de aplicar de forma voluntaria valores de transparencia, sostenibilidad, excelencia en la gestión y respeto a la sociedad y al medio ambiente. Como entidad socialmente responsable Cámara Zaragoza aplica la transparencia en su gestión, integrando prácticas responsables con un compromiso ético, social y medioambiental.

IDE Electric, Pyme del Año 2019 de Zaragoza

El Premio Pyme del año de Zaragoza, impulsado por la Cámara de Comercio y Banco Santander, recayó en IDE Electric S.L., empresa que fabrica y comercializa envoltentes plásticas, armarios metálicos y tomas de corriente industriales. IDE recibió también el accésit a la Internacionalización, mientras que Foticos, Taisi y Joarjo obtuvieron los premios a la Digitalización e innovación, Formación y empleo, y Empresa socialmente responsable, respectivamente.





08



ACTIVIDADES
POR ÁREAS



Área de Internacional

La internacionalización de las empresas impulsa su competitividad, su capacidad de innovación e incide positivamente en la generación de empleo. Con este objetivo, Cámara Zaragoza desarrolla proyectos que ayudan a incrementar el número de empresas exportadoras de nuestra comunidad, aumentando el volumen de negocio, ampliando el número de mercados de destino y consolidando su posición como exportadoras habituales. Para ello pone a disposición de las empresas servicios especializados y personalizados, que contribuyan al éxito de su proceso de internacionalización.

Para la ejecución de muchas de estas acciones se cuenta con el apoyo y la cofinanciación del Gobierno de Aragón, y por ello están incluidas en el Plan Cameral de Internacionalización de Aragón firmado en 2019 con el Ejecutivo autonómico. 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).

ACCIONES DESARROLLADAS

Servicio de Promoción

Anualmente la Cámara diseña el plan de acciones comerciales. Teniendo en cuenta las recomendaciones de las administraciones central y autonómica, de la Cámara de Comercio de España y de las empresas, se procede a valorar los mercados y seleccionar aquellos sobre los que prioritariamente se van a centrar las actuaciones comerciales.

Las misiones son ejecutadas por los técnicos de comercio exterior de la Cámara, con la colaboración en destino de las Cámaras de Comercio Españolas y las Oficinas Comerciales del ICEX, socios prioritarios, sin perjuicio de colaborar siempre que sea necesario con otros especialistas en los países de destino.

Acciones comerciales: 7

Países visitados: 13

Empresas participantes: 38

Empresas aragonesas participantes: 31

Acciones cofinanciadas por Gobierno de Aragón

- 0 Misión Comercial a Ucrania y Rumanía (Kiev y Bucarest)
2-8/06/2019
Empresas participantes: 4
Aragonesas: 1
- 0 Misión Comercial a Argelia y Túnez (Argel y Túnez)
(21-25/10/2019)
Empresas participantes: 9
Aragonesas: 6
- 0 Misión Comercial a Sudáfrica (Johannesburgo y Maputo)
(30/06 al 5/07/2019)
Empresas participantes: 3
Aragonesas: 3

0 Misión Comercial a Suecia y Finlandia (Estocolmo y Helsinki)

(3 al 9/11/2019)

Empresas participantes: 2

Aragonesas: 2

Acciones Plan Internacional de Promoción con cofinanciación FEDER

0 Misión Comercial a Sudeste Asiático – Malasia, Indonesia y Singapur

(24/04 – 03/05/2019)

Empresas participantes: 6

Aragonesas: 6

0 Misión Comercial a Colombia y Chile

(22-28/09/2019)

Empresas participantes: 7

Aragonesas: 6

0 Misión Comercial del Sector Contract a México

(10-17/11/2019)

Empresas participantes: 7

Aragonesas: 7

Esta acción se organizó en colaboración con Aragón Exterior en el marco del Plan Contract Aragón

SERVICIO DE ASESORIA

Asesoría en operativa internacional

Servicio especializado que da respuesta a los problemas que debe afrontar la empresa en el ámbito de su operativa internacional. A través de este servicio las empresas reciben asistencia tanto para la planificación de sus operaciones internacionales como para la ejecución de estas (aranceles, trámites de exportación e importación, política aduanera y fiscalidad internacional, operaciones triangulares, medios de cobro y pago, Incoterms, documentación, etc.).

El servicio es prestado por los técnicos de comercio exterior de la Cámara de Comercio, sin perjuicio de contar con la colaboración de especialistas externos cuando se estime conveniente.



Las empresas pueden acceder al servicio mediante la contratación de un Plan Bonus, que permite ofrecer la asesoría de manera continuada o de forma puntual. Una tercera parte de las empresas atendidas optan por la asesoría continuada, habiéndose registrado este ejercicio un importante incremento tanto en el número de empresas como en el número de consultas realizadas a través del plan bonus.

La resolución de las consultas se materializa en la confección de informes sobre operativa, principalmente:

- Informe sobre normas de origen de las mercancías y obtención del número de exportador autorizado
- Informe arancelario
- Otros informes sobre operativa

Asesorías realizadas: 505

Empresas atendidas: 293

Sesiones Km.0

Sesiones formativas dirigidas a empresas con vocación internacional que se encuentran en las etapas iniciales del proceso de internacionalización o que necesitan reforzar el conocimiento de sus equipos sobre los procesos import/export.

Ofrecen una visión teórico-práctica de los trámites esenciales que determinarán la viabilidad inicial del proyecto, con la posibilidad de disponer de un informe personalizado. Son sesiones mensuales con un

número limitado de plazas, impartidas por técnicos de internacionalización de la Cámara, en jornadas de cuatro horas

Sesiones realizadas: 9

Asistentes: 66

CONSULTORÍA E INTELIGENCIA DE MERCADOS

Inteligencia de mercados – TECH MARKET

La Cámara ha trabajado en el desarrollo de un nuevo servicio, el Tech Market. Se trata de un sistema de inteligencia de mercados personalizado, dirigido a dar respuesta a preguntas críticas del negocio de la empresa tales como seguimiento de competidores, identificación de nuevos actores, tendencias, oportunidades y amenazas del mercado.

A través del uso de las nuevas tecnologías como la minería de datos, big data o IA, se rastrea la red, se automatizan las búsquedas, se filtran y clasifican los datos estableciendo relaciones entre los diferentes datos para una permanente vigilancia del mercado. A través del propio sistema y de informes periódicos, la empresa obtiene los datos previamente definidos como factores críticos para la toma de decisiones, filtrados, clasificados en función de su área de interés y permanentemente actualizados.

Selección de mercados

Mediante la identificación y el análisis de indicadores clave, tendencias y fuentes de información relevantes, se identifican los países y mercados con mayor potencial para la empresa.

Informes de inteligencia de mercados realizados: 8

Planes de internacionalización

El objetivo de esta acción es la elaboración de un Plan Estratégico de Internacionalización que defina las líneas de actuación de la empresa en el corto y medio plazo, seleccionando los mercados objetivo con mayor potencial de ventas y estableciendo un plan de acción para conseguir la entrada en los mismos. El desarrollo del plan se realiza fase a fase, adaptándose al punto de partida en el que se encuentra la empresa y a los recursos y capacidades de esta. Fases para la elaboración del Plan:

1. Descubre tu potencial
2. Identifica mercados
3. Comprende el mercado
4. Diseña tu Plan comercial

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 realizados: 5

Market Developer

El Programa MarketDeveloper pone a disposición de las empresas, técnicos en comercio exterior a tiempo parcial para impulsar su proyecto de internacionalización.

Los técnicos realizan las funciones propias del responsable de comercio internacional de la empresa (análisis de mercados, identificación y seguimiento de clientes, envío y seguimiento de ofertas comerciales, etc.), de acuerdo siempre con un plan comercial establecido previamente por la empresa.

La Cámara de Comercio realiza la selección de los técnicos, apoya su formación y el desarrollo de sus competencias, realiza el seguimiento del desarrollo de cada uno de los proyectos de exportación y proporciona soporte técnico.

Empresas participantes: 4

FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Desayunos del Club Fórum Internacional

Aprovechando el marco del Club Cámara Forum 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: 13

Asistentes: 184

Empresas: 77

Jornadas informativas país y Foros de negocio internacional

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, favoreciendo de esta manera el networking y el desarrollo de negocio..

Jornadas: 6

Asistentes: 320



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: 12

Asistentes: 414

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: 7

COMUNICACIÓN

Boletín 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: 5100

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 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.

www.exportarenaragon.com

PROYECTOS EUROPEOS

Proyectos presentados

Durante este año se presentaron 5 nuevos proyectos en el ámbito de la educación y la formación profesional.

Proyectos en curso

La Cámara participa en los siguientes proyectos europeos, cofinanciados por el Programa europeo ERASMUS+:

- 0 WBL TOUR – “Development of Partnerships through Intermediary Platforms for the support of WBL/Apprenticeship schemes in Tourism”. Destinado a apoyar el desarrollo de asociaciones entre proveedores de formación, empresas y otros actores, a través de la creación de plataformas que promoverán la implantación de sistemas de aprendizaje en el sector del turismo.
- 0 Deep IN WBL: Deepening WBL Impact & women empowerment. Liderado por la Cámara, pone en valor el papel de la mujer (formadora, profesional o estudiante) en los sistemas de aprendizaje en el centro de trabajo.

- 0 PADAWAN – Collaborative virtual environment with a new methodology for the improvement of 3 actors' competences during the process of the work-based training model. Su objetivo es desarrollar nuevas metodologías entre los diferentes actores involucrados en la FP dual en el sector de la hostelería, con el objetivo de mejorar la empleabilidad de los jóvenes.
- 0 TOTVET - Training of Tutors and VET professionals for high quality in Work Based Learning and Dual Learning. Persigue crear una formación dirigida a los tutores y demás profesionales involucrados en cualquier sistema de aprendizaje en el centro de trabajo, que estará disponible a través de la plataforma MOOC.
- 0 Certification and Qualification for Europe's Job Brokers. Persigue diseñar una nueva cualificación y certificación de la figura del "Job Broker" a nivel europeo, en el marco de la acción clave 3 del programa Erasmus+.
- 0 The Hospitality Employer Ambassador (HEA): Engaging employers to foster access to Initial VET in Europe's hospitality sector. Pretende promover entre los jóvenes el acceso a la formación profesional en el sector de la hospitalidad.

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 2019 con los Premios Exportación 2018 de la Cámara de Comercio de Zaragoza fueron:

- CABLESCOM – Premio Exportación Gran Empresa
- FUNIDELIA – Premio Exportación Empresa Mediana
- ALOT – Premio Exportación Pequeña Empresa

Proyectos sectoriales con otras organizaciones

- 0 Canal CONTRACT:
 - Segunda Jornada de Trabajo del Plan Contract Aragón sobre el BIN y cómo la transformación digital afecta a los Proyectos de Contract. (7 de marzo de 2019)
 - Encuentro Internacional Contract en Aragón (15 - 17 de mayo de 2019)
 - Misión comercial a México (10-17/11/2019) Con la participación de 7 empresas aragonesas.

Área de formación y empleo

Desde el servicio de Formación 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 doce años aportando alrededor de 400 directivos formados en la Cámara de Zaragoza. A lo largo del año se han impartido 15 programas executive con la participación de 162 alumnos.

El área también dispone de una amplia oferta de formación de catálogo, a medida y online. Además, este año, fruto de la colaboración con la Fundación Ibercaja, ha introducido una nueva línea formativa para profesionales, el programa Forma-T, que tendrá continuidad y se verá incrementado a lo largo de 2020.

En materia de Empleo, una acción clave es la continuación del 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, ha contado ya con la participación de más de 2000 jóvenes en Zaragoza y provincia, en acciones de orientación, formación e inserción laboral en empresas.

SERVICIO DE FORMACIÓN

Ofrece actividades en modalidad presencial y online que dotan de capacidades a los participantes en las mismas. Están dirigidas principalmente a los técnicos, mandos medios y directivos de Zaragoza y provincia que, dependiendo de sus intereses, participarán en los distintos tipos de programas que ofrecemos.

Formación Executive

Estos programas ofrecen contenidos con una visión estratégica, impartidos por profesionales expertos en la materia y con un importante grado de networking profesional entre el alumnado. La formación executive en Cámara Zaragoza genera un laboratorio de ideas que enriquece la actividad formativa y la rentabilidad de estas acciones para sus participantes. En la formación executive, destacan los Programas de la ESADE Business School, de la que Cámara Zaragoza es partner estratégico desde el 2007.

15 programas, 1060 horas, 162 participantes, 60 profesores

- 0 Programa de marketing y ventas. Dirección comercial (PDC) - ESADE Business School
- 0 Programme for Leadership Development · PLD® - ESADE Business School
- 0 Gestión de Recursos Humanos para pymes-ESADE Business School



0 Cómo implantar un sistema de mejora continua basado en lean. Nivel iniciación (2)

0 Cómo implantar un sistema de mejora continua basado en lean. Nivel avanzado (2)

0 Finanzas para estrategias

0 Licensed Practitioner of PNL

0 Nuevos enfoques de trabajo para la definición y desarrollo proyectos estratégicos

0 Programa avanzado de ventas. Desarrolla una estrategia de ventas ganadora

0 Programa de compensación y beneficios

0 Programa Experto Comercio y Management internacional (PECMI)

0 Programa superior en procesos. Green Belt en seis sigma y líder en lean Advance

0 Tratamiento avanzado de datos empresariales

Formación de Catálogo

Si lo que el participante busca es adquirir conocimientos en un corto espacio de tiempo, de gran actualidad y puesta en práctica de forma inmediata en su puesto de trabajo, elegirá alguna de las propuestas de la formación de catálogo.

41 cursos, 429 horas, 431 alumnos, 41 profesores

Programa FORMA-T

La colaboración iniciada con la Fundación Ibercaja nos permite ofrecer al empresariado aragonés cursos en las materias clave para el desarrollo e impulso competitivo, en formato de píldora formativa y con la docencia de reconocidos especialistas en cada propuesta. Esta colaboración toma forma en el Programa FORMA-T.

20 cursos, 229 horas, 243 alumnos, 20 profesores

Formación a Medida para Empresas

Cuando las empresas precisan reforzar, adquirir o desarrollar de forma absolutamente particular alguna habilidad o capacidad, exigiendo una adaptación absoluta a sus características como organización, serán usuarias de los proyectos de Formación a Medida, que diseñaremos de forma exclusiva para ellas. Alimentación saludable y etiquetado nutricional

0 53 cursos, 640 horas, 481 participantes, 53 profesores

0 Conceptos logísticos

0 Equipos de alto rendimiento

- 0 Excel
- 0 Atención al cliente
- 0 Finanzas para no financieros
- 0 Gestión de costes
- 0 Gestión de equipos
- 0 Gestión del tiempo
- 0 Herramientas para el trabajo en equipo
- 0 Incoterms 2020
- 0 Inglés empresarial
- 0 Lean office
- 0 Liderazgo de equipos 4.0: utilizando la inteligencia colaborativa
- 0 Manipulación de alimentos
- 0 Movilidad internacional. Impatriados y expatriados
- 0 Negociación basada en el método Harvard
- 0 Negociación comercial empresas gran distribución
- 0 Nuevos retos para un equipo directivo
- 0 Posicionamiento en buscadores. Seo
- 0 Programa de marketing y gestión comercial
- 0 Programa de mindfulness y liderazgo consciente
- 0 Scrum master
- 0 Taller de ventas
- 0 Trabajo en equipo

Formación online

Contamos con un amplio catálogo de Formación Online tutorizada, que ofrece cursos para todos los niveles y posiciones dentro de la empresa, desde la propuesta de conocimiento de office, hasta la formación máster en aspectos legales o jurídicos. Esta oferta permite adquirir conocimientos en los tiempos que decida cada participante

8 cursos, 225 horas, 8 participantes

Formación subvencionada

3 cursos, 1140 horas, 43 alumnos

- 0 Docencia de la formación profesional para el empleo
- 0 Marketing y compraventa internacional
- 0 Docencia de la formación profesional para el empleo

Jornadas Formación online

7 jornadas, 18 horas, 284 participantes

- 0 El reto de atraer a más mujeres a la tecnología
- 0 Formación programada por las empresas (FUNDAE): novedades 2019
- 0 Jornada el reto de la ciberseguridad en la dirección de empresas
- 0 La motivación, motor del cambio
- 0 La prevención del blanqueo de capitales en el ámbito inmobiliario (urbanismo y construcción)
- 0 Mercado laboral y tendencias en Aragón
- 0 El método Kowalski o cómo dirigir con éxito un equipo de vendedores

SERVICIO DE EMPLEO

Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE)

Coordinado desde la Cámara de Comercio de España, define todas sus actuaciones en concordancia con el Plan Nacional de Implantación de la Garantía Juvenil. En este Programa los jóvenes participantes reciben un conjunto de acciones de orientación, formación y acercamiento a las empresas con el objetivo de mejorar su empleabilidad.



El PICE va dirigido a los jóvenes, a partir de 16 años y menores de 30 años, que se encuentran en situación de desempleo o inactivos e inscritos en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil.

Programa de Inserción y Mejora de la Empleabilidad (PIMEI)

Un programa conveniado con el Gobierno de Aragón y dirigido a personas desempleadas pertenecientes a colectivos con especiales dificultades de inserción. Incluye orientación, formación e intermediación laboral con el objetivo de que los participantes mejoren sus condiciones de empleabilidad y/o su cualificación profesional, y consigan su incorporación al mercado laboral. Periodo de ejecución: diciembre 2018 a enero 2020

- 0 Participantes: 127 (finalizan 123)
- 0 Contrataciones: 81 (54 contratos superiores a 180 días)

Agencia Privada de Colocación

La Cámara ejerce desde 2012 como Agencia Privada de Colocación, nº 020000009, desarrollando actuaciones vinculadas a la orientación e información profesional y a la intermediación laboral.

- 0 Puestos Ofertados: 118
- 0 Demandantes de empleo: 637
- 0 Orientaciones grupales: 2, 17 participantes, 6 horas
- 0 Orientaciones individuales: 4

Quiero Empleo

La red de empleo de las Cámaras de Comercio favorece, además, la relación de personas con intereses comunes en la búsqueda de empleo.



Área de competitividad y creación de empresas

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

Las demandas de las empresas y emprendedores que se han dirigido a la Cámara han requerido herramientas de apoyo en la toma de decisiones que les permitan enfrentarse al entorno actual. El Área de Competitividad y Creación de empresas desarrolla su actividad adaptándose a estas demandas, prestando servicios de calidad, en colaboración con otras instituciones.

El Área de Competitividad engloba los servicios destinados a la industria, el retail, el ecommerce, los emprendedores y el turismo, con Programas de colaboración con el Gobierno de Aragón como el Plan de Competitividad de Apoyo Empresarial Directo (PAED) y el de Comercio minorista, el Convenio SATipyme, el Programa de Fomento del espíritu emprendedor del INAEM, el Plan de Competitividad de la Cámara de España y MINETUR. Así mismo, también se desarrollan otras actividades de carácter privado, principalmente consultoría y formación empresarial.

El resultado de todas las actividades ha permitido prestar algún servicio o actividad a más de 2.000 empresas y autónomos de Zaragoza.

ACTIVIDADES DE APOYO EMPRESARIAL

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.

Desarrollo de Iniciativas empresariales

Esta línea de acción está dirigida, tanto empresas que quieran ampliar o modernizarse como a nuevas iniciativas empresariales.

Informes de Competitividad

Esta línea de acción está 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 su situación y evolución mediante los diagnósticos HADA, dentro de la estrategia Aragón Industria 4.0

Red de empresas PAED

La acción impulsa la participación de las empresas en las jornadas y acciones de información y formación, junto a la newsletter del PAED que mantiene información sobre Industria 4.0, ayudas y subvenciones, herramientas y buenas prácticas para las empresas.

Resultados del programa

Actuaciones Realizadas

Modelos de negocio	83
Estudios de viabilidad	55
Informes de Competitividad – HADA	28
Jornada difusión programas de apoyo a la industria	3
Informes PAIP	3
Total de actuaciones	172

Proyectos puestos en marcha (%)

Número de proyectos en marcha	31
Número de puestos de trabajo generados por las empresas	93
Inversión consolidada (€)	2.748.266€

Proyectos puestos en marcha (%)

Construcción	5 %
Industria	13 %
Comercio	24 %
Turismo, Ocio y Hostelería	13 %
Otros Servicios	44 %

Ratios de Inversión y Empleo de Proyectos Puestos en Marcha

Inversión por proyecto	88.653 €
Empleo por proyecto	3
Inversión por puesto de trabajo	29.551 €

Municipios de actuación

Municipios de actuación	42
Municipios con proyectos en marcha	18



Actividad de la Cámara en el territorio

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 de Ejea, Calatayud, Lécera y Caspe, grupos de acción local y asociaciones empresariales de Tarazona, Ejea, Calatayud, Caspe, Fuentes de Ebro para generar actividades en las principales localidades de la provincia.

La Antena Local de Calatayud, en colaboración con su Ayuntamiento, define las líneas de apoyo a emprendedores y empresas que se prestan en diversas acciones realizadas por la Cámara en la localidad y que tratan de fomentar el emprendimiento y de la creación de empleo por cuenta propia, apoyar a las empresas exportadoras o con potencial exportador, modernizar el comercio, mejorar la formación especializada de los trabajadores en sectores estratégicos e impulsar la generación de empleo.

Los servicios se prestan en colaboración con las Asociaciones de Desarrollo Local, las Asociaciones de Empresarios y Comerciantes y la Fundación Aragón Emprendedor.

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 2019, o derivados desde el Servicio de Apoyo a la Creación de Empresas del INAEM (SACE).

La Cámara de Zaragoza ha desarrollado las siguientes actuaciones en materia de impulso del espíritu emprendedor:

1.- 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 84 emprendedores.

2.- Informes de calificación (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. Planes de empresa realizados: 219

3.- Acciones formativa para AEDLs

En las acciones formativas para el colectivo de AEDLs han participado un total de 89 asistentes.

4.- Informes Microempresa-Iniciativa-Local-Emprendedora

Se han realizado un total de 5 informes

Punto de Atención al Emprendedor (PAE)

Orientación y asesoramiento.- Los técnicos de Cámara Zaragoza asesoran sobre trámites necesarios para la constitución de una empresa: formas jurídicas, fiscalidad legislación y subvenciones.

Tramitación.- Se realiza a través del Documento Único Electrónico (DUE), tanto para empresario individual como para Sociedad limitada Nueva Empresa (SLNE) y Sociedad de Responsabilidad Limitada.

Tramitaciones en los puntos PAE de la provincia de Zaragoza: 55. De ellas 7 se han constituido como sociedades limitadas y 48 han optado por empresarios individuales.



COMERCIO RETAIL

Convenio de colaboración con el Gobierno de Aragón

Objetivos:

- Promover la consolidación de los comercios, facilitando su adaptación a la situación actual, como recoge el modelo de 'La Tienda Extendida', con análisis de casos y eventos de networking.
- Ayudar a mantener el modelo comercial tradicional español, mediante la mejora de la competitividad de las empresas de distribución y del entorno físico en el que se asienta el comercio, evitando la destrucción de empleo.
- Extender y consolidar el programa de relevo generacional y mantenimiento de la actividad comercial.
- Prestar asesoría y asistencia técnica a los comerciantes, ayudándoles en la resolución de dudas y consultas jurídicas
- Extender y consolidar el proyecto del Multiservicio Rural como instrumento para asegurar la distribución de bienes y servicios por municipios con escasa población
- Ayudar a la introducción de las nuevas tecnologías



Acciones

2019

Programa de consolidación y expansión del MultiServicio Rural (MSR)	3
Programa para la modernización y reforma de establecimientos comerciales: Tienda Extendida	10
Programa para la introducción de Tecnologías de la Información y Comunicación en el comercio minorista	12
Programa para el diseño y ejecución del Planes de Empresa y Excelencia en la gestión	35
Programa de Relevo Generacional	15
Total	74

- 0 Tres municipios han solicitado el Programa de Multiservicio Rural: Artieda, Villarreal de Huerva y Urriés.
- 0 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 estratégicos y planes de actuación para la consolidación y el crecimiento empresarial.
- 0 Gestión empresarial: Indicadores comerciales y análisis económico-financiero con la evaluación de la situación económico-financiera del comercio con el objetivo de consolidar su posición en el mercado.
- 0 Orientación comercial en comunicación y publicidad, analizando nuevas formas de segmentar el mercado en el sector comercial a través del análisis de la orientación al consumidor de un establecimiento y con el Cliente misterioso
- 0 Asesoramiento técnico principalmente, el asesoramiento se centra en la legislación que afecta al desarrollo de la actividad comercial, orientación e información sobre los programas de ayudas y subvenciones existentes, franquicias, horarios comerciales, festivos de apertura autorizados.
- 0 Programa para la introducción de tecnologías de la información y comunicación en el comercio minorista se desarrolla la planificación estratégica del comercio electrónico.

0 Programa de relevo generacional ofrece apoyo a los comerciantes que cesan en su actividad y a los emprendedores que quieren comenzarla, aprovechando las ventajas que ofrece un establecimiento en funcionamiento. www.traspasosaragon.com

0 Proyecto La Tienda Extendida, es un modelo innovador de interpretación de nuevas actuaciones en retail que da respuesta al actual escenario del comercio tradicional. Se trabajó con 10 comercios, realizando un informe técnico y contenidos de imagen y video que han servido de modelo para las presentaciones llevadas a cabo en los eventos mensuales que han contado con más de 200 asistentes.

Colaboraciones:

V CONCURSO DE ESCAPARATES NAVIDEÑO.

Formamos parte del jurado de este certamen, organizado por Herald de Aragón, cuya gala final se celebró en la Cámara de Comercio con la asistencia de más de 200 comercios.

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO del Gobierno de Aragón. Asistimos a las vistas que se celebran como árbitros designados en representación del sector empresarial.

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.

0 Talleres de formación

En total, han sido 19 jornadas formativas en Zaragoza, Utebo, Caspe, Ejea de los Caballeros, Calatayud y Tarazona con las siguientes temáticas: Marketing Digital, Escaparatismo y Visual Merchandising, Gestión de Negocio. El índice de asistencia ha sido de más de 300 comercios.

El objetivo ha sido incentivar y mejorar la capacidad de las pymes comerciales en diferentes áreas o materias estratégicas, incidiendo en temas de digitalización y nuevas tecnologías del comercio.

0 Dinamización de zonas comerciales

Durante el 2019, se han llevado a cabo 4 campañas de dinamización comercial, dos de ellas en Zaragoza capital, con la colaboración de ECOS y CEPYME, y otras dos con las Asociaciones de Comerciantes de Tarazona y Caspe.

El objetivo de estas campañas es fomentar y promocionar la compra en los comercios de proximidad, teniendo como finalidad el apoyo del consumo local, sensibilizando a los residentes del equipamiento comercial con el que cuentan.

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 200 usuarios de acuerdo a los objetivos del Convenio.

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

- 0 Organizamos la XI Jornada "Tener éxito en Ecommerce", que contó con 53 participantes.
- 0 Participamos en la XIV Feria de Tiendas Virtuales celebrada en Walqa en colaboración con la Asociación de Tiendas Virtuales (gestión de patrocinadores, difusión y captación de asistentes)
- 0 Colaboramos en la organización del ecommerceDay en Aínsa con la participación de 40 ecommerce, en

el Congreso Web 19, en ADIGITAL, en el Ecommerce Tour Zaragoza 2019, así como en eventos locales relacionados con el comercio electrónico.

- 0 Hemos realizado entrevistas y artículos en medios de comunicación relacionados con el comercio electrónico.

Transformación Digital. Asesoramiento, formación y consultoría.

Consultoría específica para emprendedores en transformación digital del modelo de negocio y capacitación y formación de necesidades de las pymes, con proyectos de ecommerce dónde se define estrategia, selección de CMS y conectividad con el CRM. Talleres para la capacitación de gestores de negocios online, con 96 asistentes

- 0 Estrategia y MK internet
- 0 UX y Diseño Visual Taller
- 0 Creación de web con Wordpress
- 0 Aspectos legales en Internet
- 0 Posicionamiento en buscadores
- 0 Funnel de Ventas
- 0 Iniciación al Comercio Electrónico
- 0 Analytics. Certificado Google

Mantenimiento y gestión del censo de empresas de comercio electrónico.

- 0 Mantenimiento de un directorio con los datos básicos de más de 800 ecommerce de Zaragoza (Nombre, URL, sector y localización).
- 0 Análisis de indicadores de pymes y autónomos que participan en la economía digital, con la realización de una encuesta anual y un estudio del sector del comercio electrónico que componen la base de datos de ecommerce.



TURISMO

Proyecto Marca Goya

Impulsado por la Cámara, el Ayuntamiento de Fuendetodos y la Fundación Basilio Paraíso, tiene como objetivo reivindicar la figura del pintor y potenciar el turismo en torno a Goya. A la iniciativa, que cuenta con siete años de actividad, se han ido sumando instituciones como DGA, DPZ y Ayuntamiento de Zaragoza, además de empresas y corporaciones, haciendo posible toda una semana de actividades que tienen como escenario Zaragoza y Fuendetodos.

Otras acciones

La Cámara, como miembro del comité ejecutivo de Zaragoza Convention Bureau, participa en las reuniones y actividades que se convocan.

Participamos activamente en la acción de Promohotel y hospitalidad de Hoteles de Zaragoza, en colaboración con la Asociación de Empresarios de Hoteles de Zaragoza y provincia.

Área de proyectos, procesos y estrategia

Se trata de un área transversal de la Cámara de Comercio de Zaragoza que da soporte al resto de departamentos y que se encarga principalmente de:

- Los sistemas de información, tanto de la infraestructura como de las aplicaciones internas y externa.
- La gestión de los procesos, la mejora continua de los mismos y las certificaciones de calidad.
- La gestión y coordinación de los planes y proyectos transversales, como son el plan estratégico, el plan de innovación y el plan de digitalización.

PLAN ESTRATÉGICO

Definición y desarrollo del plan estratégico.

- 0 Puesta en marcha del plan estratégico 2019-2021.
- 0 Definición y desarrollo del plan de actuación, ejes y proyectos a realizar en 2019:
 - 21 proyectos clasificados en 11 categorías.

PLAN DE INNOVACIÓN

- 0 Puesta en marcha del nuevo producto de inteligencia competitiva Tech Market.
 - Comercialización y primeras implantaciones con clientes realizadas.
- 0 Continuación con el desarrollo de las ideas de los grupos de trabajo (8 grupos y 20 personas participantes).

PLAN DE DIGITALIZACIÓN

- 0 Digitalización y puesta en marcha de las instrucciones de contratación.
- 0 Mejora y digitalización de procesos del área económico-financiera.
 - Revisión y definición de procesos:
 - Presupuesto.
 - Circuito de venta.
 - Circuito de compra.
 - Circuito servicios atención al cliente.
 - Digitalización y puesta en marcha de procesos:
 - Presupuesto.
- 0 Integración de la aplicación de administración y ApliCam:
 - Facturación automática de la renovación de socios del Club Cámara.

DISEÑO CLUB CÁMARA

- 0 Puesta en marcha de la nueva propuesta sobre el diseño del Club Cámara para el 2019: Club Líder, Club Fórum Plus, Club Fórum (Internacional, Marca y Personas) y Club Red.

PROCESOS

- 0 Superada la auditoria de la evaluación de 2018 de las nuevas normas de calidad ISO 9001:2015 y 14001:2015.
- 0 Preparación y realización de las auditorias interna y externa de 2019 para la evaluación de las normas de calidad ISO 9001:2015 y 14001:2015.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- 0 Desarrollo y puesta en marcha de la web y la aplicación para gestionar el programa Moves, programa de incentivos a la movilidad eficiente y sostenible.
- 0 Web:
 - Cambio de la estructura y diseño de la web de la Cámara: portada y unificación de la agenda.
 - Modificación de los formularios de inscripción al Club Cámara en la web.
 - Cambio de la estructura y diseño de la web de Redacción: portada y nuevas secciones de directorio SEO por sectores, fichas de empresas y

ofertas y ventajas.

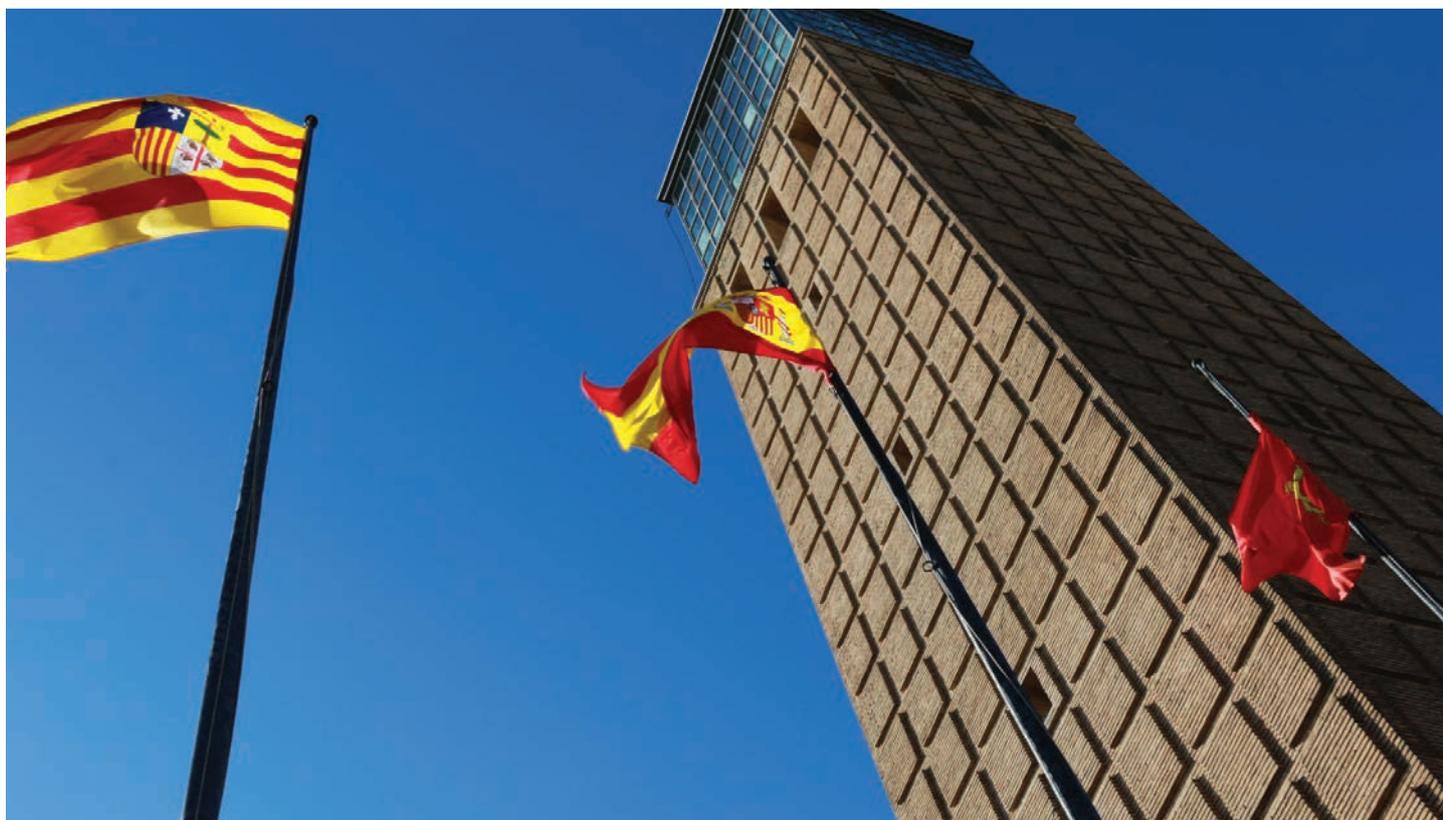
- Integración del contenido de las webs de la Cámara y de Redacción.
- Rediseño web de la Fundación Basilio Paraíso.
- Otras mejoras y modificaciones en la web de la Cámara

0 Aplicam:

- Modificaciones y ajustes en los procesos y en los informes de las modalidades del Club.
- Mail individual para aprobación de RGPD.
- Generación de informe de respuesta automático para Plan Bonus.
- Listado de inscritos a eventos del Club + invitaciones.
- Clasificación de contactos del Club para segmentación.
- Otras mejoras y modificaciones en nuestra herramienta de gestión ApliCam.

0 Plan de acción de seguridad.

- Instalación de un proxy Inverso y Web Application Firewall (WAF).



Área de función pública, contratación

y servicios jurídicos

El área abarca también los servicios de Atención al Cliente, Recursos Humanos e Infraestructuras. Además, el área incluye el Servicio Jurídico, que implica una actuación transversal de soporte jurídico al resto de la Corporación.

El servicio de Atención al Cliente es quién efectúa el primer contacto con los clientes de la Cámara y quién se encarga de la legalización de los documentos a la exportación, así como de la realización de diversas certificaciones empresariales.

Por su parte, el servicio de Recursos Humanos abarca todo lo relacionado con las personas que forman parte del equipo humano de la Corporación. El servicio de Infraestructuras es una unidad operativa creada con el propósito de coordinar los esfuerzos y administrar los recursos destinados a mantener y mejorar las instalaciones de la Cámara. Ambos servicios han pasado a depender del área a finales de año.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Certificaciones y legalización de documentos

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza tiene entre sus funciones atribuidas por ley la de ser entidad certificadora. Los certificados empresariales son documentos que manifiestan la veracidad de hechos o circunstancias que rodean a las empresas.

La legalización de documentos se lleva a cabo para que la documentación emitida en España, como facturas comerciales, analíticas de productos o packing list, entre otros, sean reconocidos y tengan validez en otros países.

También emite Cuadernos ATA, que permiten viajar con la mercancía temporalmente llevando muestras, material profesional o mercancías destinadas a ferias y exposiciones, sin ningún otro trámite y sin tener que depositar fianzas en las aduanas de los países que visiten.

A lo largo del ejercicio 2019 se han prestado los siguientes servicios:

- 0 Certificados de origen: 15.253
- 0 Legalización de facturas: 2.589
- 0 Registro de visados: 468
- 0 Atestaciones para Argelia: 190
- 0 Legalizaciones en Embajadas: 255
- 0 Emisiones de Cuadernos ATA: 94
- 0 Certificados de libre venta en español: 122
- 0 Certificados de libre venta en otro idioma: 93
- 0 Certificados de pertenencia al censo: 40
- 0 Certificados de firma digital: 335
- 0 Compulsa de documentos: 5
- 0 Intermediación en reclamaciones eléctricas / telefónicas: 4

Gestión de salas

En 2019 se ha creado la política de Eventos Corporativos, procedimiento que encuadra los eventos que organizan las diferentes áreas de la Cámara de Zaragoza, así como sus Comisiones.

Se ha creado “Tu evento en Cámara”, producto que agrupa todos los servicios necesarios para el desarrollo de eventos de empresas en las instalaciones de la Cámara. Total de alquileres y usos de salas: 1.115

Eventos externos

Se han atendido diversos eventos externos entre los que destacan:

- 0 Las tertulias del “Ateneo de Zaragoza”
- 0 Asamblea de la Asociación Periodística de Aragón.
- 0 Acto de entrega de insignias del Real Zaragoza.
- 0 Micro feria “Viven aquí”
- 0 Congresos médicos
- 0 Jornada del Colegio de Administradores de Fincas

Información

La atención al público, tanto presencial como telefónica, brinda un asesoramiento así como la adecuada orientación de las consultas planteadas hacia el área correspondiente. Esta labor requiere de un amplio conocimiento de la Corporación, sus áreas y los servicios que estas desarrollan, para asegurar al usuario el correcto aprovechamiento de los servicios prestados por la Cámara. Asimismo, nuestro servicio de consejería se ocupa de la asistencia en salas, garantizando

la correcta preparación de las mismas.

SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS

Lleva a cabo las gestiones y tramitaciones de las relaciones laborales con los empleados. La Cámara cuenta a finales de 2019 con una plantilla de 42 empleados.

Gestiona la incorporación de alumnos que realizan sus prácticas curriculares en la Corporación, haciendo un seguimiento de estas.

Entrega a los nuevos colaboradores de manuales de acogida, gestión, documentos de confidencialidad, manejo de la información, protección de datos, etc.

Gestión y seguimiento del Plan de formación anual. Durante este periodo se han realizado 13 acciones formativas.

Coordinación de la Prevención de los Riesgos Laborales de los trabajadores.

Durante 2019 se ha seguido trabajando en la actualización de los perfiles de los puestos de trabajo y en la adaptación a las novedades introducidas por el Convenio Colectivo de la Cámara y la nueva normativa laboral como el Registro de Jornada y el Registro Salarial.

Siguiendo la Política de Cumplimiento Normativo de la Cámara, se realizó un Protocolo de Acoso Laboral.



SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

Este servicio incluye todas las actuaciones destinadas a la conservación y mejora del edificio, entre las que se encuentran las tareas propias del mantenimiento correctivo y preventivo, mantenimiento de los aparatos de climatización, electricidad, ascensores, sistema de alarmas, instalaciones de incendios, así como el mantenimiento de jardinería. Dentro de las tareas incluidas en el mantenimiento se asegura la correcta prestación del servicio de limpieza y se coordina para que sea adaptado a las necesidades diarias de la Corporación. Del mismo modo, desde este servicio se comprueban las existencias y se hacen los pedidos para garantizar el abastecimiento de materiales para garantizar el desarrollo de la actividad.

SERVICIO JURÍDICO

Función consultiva

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

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 promovidos tanto desde la esfera europea como desde los ámbitos estatal y autonómico.

Política de Cumplimiento Normativo

Es una disciplina con una importante carga jurídica, pero también organizativa y de procesos, 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. Se colabora desde el Servicio Jurídico en la mejora de los procedimientos y el seguimiento del cumplimiento normativo en todos los campos

Políticas de Cámara

En relación con lo anterior, desde el Servicio Jurídico se han creado procedimientos que permiten coordinar los servicios y garantizar su correcta prestación. Entre otras, se ha creado la política de eventos corporativos, y se sigue trabajando para actualizar los procedimientos que rigen los diversos servicios.

Asesoría Jurídica interna

La Asesoría Jurídica implica una actuación transversal de soporte jurídico para el resto de las áreas de la Corporación, ofreciendo información y asesoramiento para solucionar todos aquellos temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de Derecho.

Contratación

- Instrucciones de Contratación de la Cámara. Son de obligado cumplimiento y deben aplicarse en el ámbito de la Cámara para la tramitación y adjudicación de contratos de suministros, servicios y obras, de forma que quede garantizada la efectividad de los principios de integridad, publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, efectuándose la adjudicación a favor de quien presente la oferta más ventajosa desde la perspectiva de calidad/rentabilidad. Se ha trabajado en la digitalización de los procedimientos de contratación de la Corporación, con el fin de garantizar y facilitar su cumplimiento.
- Procedimientos de Licitación. Redacción de los Pliegos o Documentos de Condiciones que van a regir la licitación. Supervisión del cumplimiento de los plazos previstos, así como de la correcta presentación de los documentos solicitados a los licitadores, resolviendo las posibles incidencias que puedan surgir en la utilización de las aplicaciones creadas al efecto.
- Contratos menores y convenios. Elaboración y revisión de contratos menores y convenios de acuerdo con las necesidades concretas, así como su adaptación a los posibles cambios legislativos. Revisión continuada del clausulado de los contratos del Club Cámara.

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 2019 finalizó con 513 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.

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

Gratuito y abierto a los establecimientos de toda la provincia, ofrece a sus miembros asesoría, inspiración y difusión de la mano de los mejores profesionales, a través de cursos de formación, asistencias técnicas, o talleres. También impulsa 'La tienda extendida', un modelo de interpretación de buenas prácticas en el sector elaborado por la Cámara de Zaragoza. Cuenta con más de 500 socios y la colaboración de Zaragoza's Innovation in Retail Center (TZIR) en los aspectos relacionados con la digitalización del comercio.

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 Fórum Marca

El indicado para empresas centradas en el marketing y la comunicación, y agencias publicitarias.

Club Cámara Fórum 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.



Club Cámara Fórum Personas

Reúne a empresas comprometidas con el desarrollo de los recursos humanos.

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

ACTIVIDADES 2019

- 0 Vermú de Redacción: A lo largo del año se realizaron 10 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 vermú ofrecido por la organización.
- 0 Lo que dure un jamón: Inspiración alrededor de diferentes temas mientras se da cuenta de un jamón en un ambiente informal muy propicio para el networking. Total: 7
- 0 Desayunos de Internacional: Un profesional especializado en mercados comparte sus conocimientos con socios del Club Fórum Internacional. Total: 13
- 0 Almuerzo Club Líder: Un encuentro entre la más alta dirección de las empresas de Zaragoza con los actores más relevantes de la economía española. Total: 8

- 0 Almuerzo Fórum Personas Zaragoza #Inmersión y Talento: Punto de encuentro de los responsables de desarrollo de Personas en las empresas más importantes de Zaragoza. En colaboración con El Acuario de Zaragoza. Total: 6
- 0 Almuerzo Fórum Marca Zaragoza: Reflexión e intercambio de ideas alrededor de la marca, el marketing y la comunicación entre CEOs y directores de marketing de empresas con vocación de visibilidad y destacados profesionales y agencias de Zaragoza. Con la colaboración del restaurante La Mafía se sienta a la mesa. Total: 8
- 0 Visitas a Empresas: Empresas de Club Cámara abren sus instalaciones a un limitado número de socios para contarles como gestionan un aspecto específico de su operativa. Total: 6



- 0 Cata de Ideas: Tertulia alrededor de un protagonista en la que su exposición da lugar al debate con un panel de expertos y de asistentes. Total: 4
- 0 Canal Expositivo: Una actividad para que las empresas conecten con sus mercados a través de contenidos de interés. Total: 8
- 0 Mesa Abierta: Entrevista en profundidad a figuras clave del panorama empresarial con expertos de Cámara y socios del Club. Total: 42
- 0 Welcome: Reunión informal en torno a un café para conocer personalmente al nuevo socio, sus proyectos, su historia empresarial y sus expectativas respecto al Club, y así determinar qué formatos son más adecuados para sus objetivos. Total: 47
- 0 Experiencias de Redacción: Una mesa redonda eetransmitida en directo vía canal Youtube con un networking gastronómico para socios de club. Total: 6
- 0 En la Buena Dirección: Un foro para que la alta dirección de empresas del Club Líder y Fórum Plus debatan con directivos del más alto nivel. Total: 3.
- 0 Coffee Experience: Encuentros especializados sobre temas de actualidad empresarial. Total: 4
- 0 CoffeExpress: Profesionales de primera línea nacional comparten un desayuno con nosotros. Total: 3
- 0 Fiesta Club Cámara. El Club celebró en el Acuario de Zaragoza una fiesta para presentar a sus socios la nueva temporada de actividades. 30/09/2019



Cámara
Zaragoza

A large, solid red triangle that points towards the top right corner of the page, creating a diagonal split between the white background and the red area.

Cámara
Zaragoza