

MEMORIA
DE ACTIVIDADES
Y
SOSTENIBILIDAD
2020

Cámara
Zaragoza

2020: CÁMARA
ZARAGOZA HACIA LA
SOSTENIBILIDAD



MEMORIA DE ACTIVIDADES Y
SOSTENIBILIDAD 2020
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

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.CARTA DEL PRESIDENTE	3
2.NUESTRA ORGANIZACIÓN	4
2.1. Misión, Visión y Valores	
2.2. Estructura Organizativa	
2.3. Marco Regulador	
2.3.1. Cumplimiento Normativo	
2.3.2. Código de Buenas Prácticas	
2.3.3. Canal Ético	
2.3.4. Responsable de Cumplimiento Normativo	
3.INFORMACIÓN FINANCIERA	11
4.ESTRATEGIA Y ACTIVIDADES	12
4.1. Área de Gestión Económica y Estrategia Corporativa	
4.2. Área de Competitividad	
4.3. Área Club Cámara 2020	
4.4. Área de Formación y Empleo	
4.5. Área de Función Pública y Servicios Corporativos	
4.6. Área de Internacionalización	
5.GRUPOS DE INTERÉS	35
5.1. Empleados	
5.2. Proveedores	
5.3. Reunión con Grupos de Interés	
5.4. Matriz de Materialidad	
6.CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE	39
7.SOCIEDAD	40
8.SOBRE ESTE INFORME	42

1 Carta del Presidente

Hacia una Cámara sostenible



D. Manuel Teruel Izquierdo, Presidente de la Cámara de Zaragoza.

El 2020 ha sido un año extraordinario en la vida de todos los ciudadanos y, cómo no, también ha supuesto un hito en la larga existencia de la Cámara de Comercio de Zaragoza. Precisamente, en este año excepcional, en la Cámara de Zaragoza hemos querido dar un paso más en el relato anual, añadiendo una dimensión de sostenibilidad y transparencia al resumen de actividades.

Presentamos la Memoria de Actividades e Informe de Responsabilidad Social del 2020, marcada por la pandemia del coronavirus, en la que hemos seguido trabajando con el mismo ánimo y siempre, al servicio de las empresas de Zaragoza y particularmente de las personas que trabajan en el tejido empresarial del territorio. A pesar de la situación adversa, la Cámara de Comercio ha sabido adaptarse y actuar con agilidad, ofreciendo soluciones y apoyo al tejido económico de la ciudad, con el objetivo de ser parte de la solución para salir de la crisis. La Cámara ha formado parte de las alianzas con las principales instituciones del territorio para aportar ayudas, especialmente a los sectores que más han sufrido a lo largo del año, el comercio y el sector de la hostelería.

En otros formatos y con otras herramientas, la entidad ha mantenido a lo largo del año la hoja de ruta marcada, ofreciendo una programación intensa y una cartera de servicios adaptados a la demanda y a la situación del momento. La formación, tanto dirigida a ejecutivos y ESADE, como otros programas de formación continua, ha sido la palanca para el cambio en este año disruptivo, en el que se han acelerado tendencias como la digitalización y la Inteligencia Artificial.

En el ámbito de la exportación, buque insignia de la pujanza empresarial, las empresas aragonesas han seguido confiando en nuestros servicios para la internacionalización, en un año especialmente delicado ante el reto del Brexit y el bloqueo provocado por el cierre de fronteras, demostrando el vigor del sector que ha logrado mantenerse. Así lo demuestran acciones como las misiones comerciales digitales o el innovador programa Tech Market.

El comercio y la hostelería, uno de los sectores más acuciados por la pandemia, han encontrado apoyo en las iniciativas gestionadas por Cámara y con el impulso de las administraciones, como “Volveremos si tu vuelves” o el Programa para la digitalización del comercio.

Por su parte, el Club Cámara ha mantenido a su comunidad de empresas conectadas “en red”, manteniendo algunos de los formatos, cuando la situación sanitaria lo ha permitido y generando nuevos formatos digitales. Por último, es justo poner en valor las gestiones realizadas por Cámara de Comercio durante los peores momentos de crisis para ayudar a las empresas y las personas más vulnerables, utilizando sus redes y contactos para facilitar la importación de material sanitario, ofreciendo información y asesoría a empresas y autónomos.

MANUEL TERUEL IZQUIERDO

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

2 NUESTRA ORGANIZACIÓN

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza es una Corporación de derecho público, sujeta a la tutela de la Diputación General de Aragón, que tiene como misión la representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, la industria y los servicios, así como posicionarse ante todos aquellos temas de interés para el segmento empresarial de Zaragoza, actuando como órgano consultivo y de colaboración con las administraciones públicas y mediante la prestación de servicios de valor diferencial, sobre las siguientes bases: apoyo a emprendedores, desarrollo de acciones formativas, fomento del comercio exterior, actitud de innovación continua, promoción del desarrollo sostenible y de una cultura que favorezca la tutela del medio ambiente.

Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza
Ps. Isabel la Católica, 2
50009 Zaragoza (España)
Tlfn.: 976 306 161
E-mail: secretaria@camarazaragoza.com
CIF: Q50730011



2.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza, tiene definidos muy claramente los parámetros relativos a su Misión, Visión y Valores, ya que es una corporación comprometida con la sociedad y la responsabilidad derivada del servicio público que ejerce.

2.1.1

> MISIÓN

Resolver las necesidades de las empresas comprometiéndonos con su crecimiento en Mercados, Personas y Marca, colaborando con ellas para poner en marcha planes de actuación claros y concretos.

Representar, promover y defender los intereses generales del comercio, la industria y los servicios.

2.1.2

> VISIÓN

Ser el partner de referencia de las empresas que les acompañe y les proporcione la ayuda necesaria para resolver sus necesidades con el fin de alcanzar su visión y objetivos marcados.

2.1.2

> VALORES

- > Compromiso
- > Orientación al cliente
- > Confianza
- > Innovación
- > Colaboración
- > Orientación a resultados



2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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.

PLENO 2018 - 2022

> GRUPO 1

Industria del Petróleo, Química, Farmacéutica, Energía, Eléctrica, Gas, Vapor y Aire Acondicionado, Agua, Saneamientos y Residuos

Empresas representantes del Grupo:

- > Energías de Aragón I, S.L.
- > Parque Solar Ejea 7, S.L.

> GRUPO 2

Industria Extractivas, Madera y Mueble y Materias Plásticas

Empresas representantes del Grupo:

- > Zaragoza de Formularios, S.A.

> GRUPO 3

Metalúrgica y Fabricación de Productos Metálicos, excepto Maquinaria y Equipos

Empresas representantes del Grupo:

- > 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.

Empresas representantes del Grupo:

- > Básculas Sorribes, S.L.
- > BSH Electrodomésticos España S.A.

> GRUPO 5

Fabricación de Material de Transporte

Empresas representantes del Grupo:

- > Airtex Products, S.A.
- > Seguridad de Servicio Móvil, S.L.

> GRUPO 6

Industrias de la Alimentación, de Bebidas y de Tabaco
Empresas representantes del Grupo:

- > Grandes Vinos y Viñedos, S.A.
- > José María Lázaro, S.A. (TAISI)

> GRUPO 7

Industria Textil, de la Confección del Cuero y el Calzado

Empresas representantes del Grupo:

- > Ditex 2. S.L.

> GRUPO 8

Construcción y Actividades Inmobiliarias

Empresas representantes del Grupo:

- > Edificaciones Torrena, S.L.
- > Electricidad Amaro, S.A.

> GRUPO 9

Comercio al por Mayor y al por Menor

Empresas representantes del Grupo:

- > Breylo, S.P.J.
- > Gabriel Morales Ruiz.
- > Francisco Javier Ruiz Poza.
- > Jesús Verón y CIA, S.A.

> GRUPO 10

Hostelería

Empresas representantes del Grupo:

- > Compañía inmobiliaria y de Inversiones, S.A

> GRUPO 11

Transporte y Almacenamiento

Empresas representantes del Grupo:

- > Mariano Morón Capapé
- > Transmontenegro, S.L

> GRUPO 12

Información y Comunicaciones, Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas; Actividades Administrativas y Servicios Auxiliares

Empresas representantes del Grupo:

- > Firex, S.L.
- > Gesplaza 14, S.L.

> GRUPO 13

Actividades Financieras y de Seguros

Empresas representantes del Grupo:

- > Barón Correduría de Seguros, S.A.
- > Kalibo Correduría de Seguros, S.L.

> GRUPO 14

Educación, Actividades Artísticas, Recreativas y de Entretenimiento; Reparación de Artículos Domésticos y Otros Servicios

Empresas representantes del Grupo:

- > Seas Estudios Superiores Abiertos, S.A.U.
- > Talleres Dunauto, S.L.

> GRUPO 15

Actividades sanitarias, servicios sociales y servicios personales

Empresas representantes del Grupo:

- > Vitalia Santa Fe, S.L.

> VOCALES PROPUESTOS POR LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES

- > Miguel Ángel Compadre Prado
- > Javier Galdós Soriano
- > M^a Jesús Lorente Ozcáriz
- > Ricardo Mur Monserrat

> EMPRESAS DE MAYOR APORTACIÓN VOLUNTARIA

- > Ágora, S.A.
- > Caja Rural de Aragón S.C.C.
- > Carreras Grupo Logístico, S.A.
- > Grupo Empresarial Hierros Alfonso, S.L.
- > Henneo Media, S.A.
- > Ibercaja Banco, S.A.
- > Industrias Químicas del Ebro, S.A.
- > Pikolín, S.L.
- > Taim Weser, S.A.

> VOCALES ASESORES

- > Félix Longás Lafuente
- > María López Valdés

> COMISIÓN DE EXPERTOS ASESORES DEL PLENO

- > Ángel 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 Avellanad
- > Enrique Ocejo Marín
- > Gema Rubio Peinado
- > José Gabriel Serón Ciercoles

> COMITÉ EJECUTIVO

Es el órgano permanente de gestión, administración y propuesta de la Cámara. El Comité Ejecutivo como órgano de gestión está compuesto por **siete miembros del Pleno**, más un **representante del Gobierno de Aragón** y el **Secretario General de la Corporación**:

- > Presidente: Manuel Teruel Izquierdo.
- > Vicepresidenta 1^a: Berta Lorente Torrano.
- > Vicepresidente 2^o: Íñigo de Yarza López-Madrado.
- > Tesorero: Enrique Barbero Lahoz.
- > Vocal 1: Miguel Marzo Ramo.
- > Vocal 2: Francisco Javier Ruiz Poza.
- > Vocal 3: Eduardo Villarroya Greschuhna.

Representante de la Administración Tutelante: **Eva Fortea Báguena**

Secretario General: **D. José Miguel Sánchez Muñoz**

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.

> COMISIONES ASESORAS

- > **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. Íñigo 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

> REPRESENTACIONES Y PARTICIPACIONES

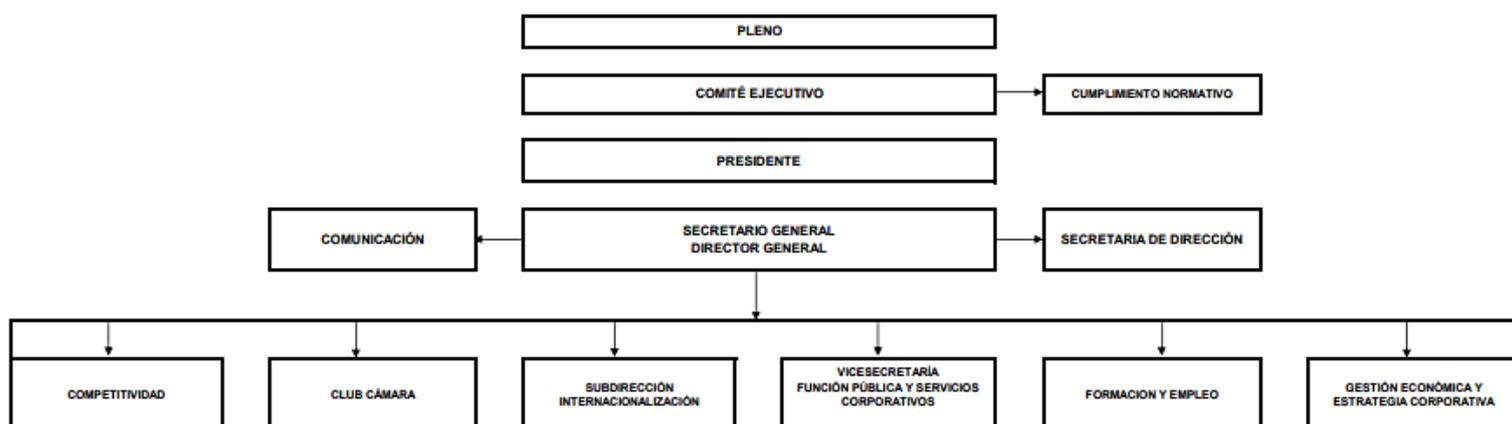
La Cámara de Comercio, Industria y Servicios impulsa el desarrollo económico y social de Zaragoza y su provincia, a través de su participación y representación en iniciativas institucionales:

- > 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)
- > Patronato Municipal de Turismo (Ayuntamiento de Zaragoza)
- > Oficina De Congresos de Zaragoza (Zaragoza Convention Bureau)
- > Instituto Tecnológico de Aragón (ITA)
- > Centro Europeo De Empresas e Innovación (CEEI)
- > Asociación De Investigación, Desarrollo e Innovación (IDIA)
- > Fundación Parque Científico Tecnológico Aula Dei
- > Innovaragón (Gobierno De Aragón)
- > 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) / Avalia Aragón Sociedad De Garantía Recíproca (SGR) / Asociación de Tiendas Virtuales de Aragón / Fundación AITIIP.

El organigrama departamental de la Cámara se detalla a continuación:



2.3 MARCO REGULADOR

2.3.1 CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La trayectoria de la Cámara de Comercio siempre ha estado guiada por un sólido compromiso con el respeto a la legislación vigente, a la normativa interna, así como a los principios éticos que inspiran su actuación.

La Cámara cuenta con una estricta política de rechazo absoluto frente a la comisión de cualquier actuación ilícita, delictiva o contraria a la ética en el desarrollo de sus actividades.

La Política de Cumplimiento Normativo ha sido desarrollada por la Cámara de Comercio de Zaragoza a través de su Programa de Cumplimiento Normativo, un modelo organizativo y de gestión de riesgos penales que tiene por 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.

A estos efectos, se considera "miembros" a los representantes de hecho o de derecho, a los miembros de los órganos de gobierno, a los directivos y al personal (cualquiera que sea su modalidad de contratación) que presten sus servicios en nombre y por cuenta de Cámara de Comercio de Zaragoza o de alguna de sus entidades vinculadas. Se entiende por "entidades vinculadas" de la Cámara de Comercio de Zaragoza todas aquellas organizaciones, cualquiera que sea su forma o naturaleza jurídica, sobre las que la Cámara ejerza un control real y efectivo. A día de hoy, son entidades vinculadas de la Cámara de Comercio de Zaragoza la Fundación Basilio Paraíso y Asitel Servicios de Interpretación Telefónica S.L.

2.3.2 CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

En el desarrollo de sus actividades privadas y en la ejecución de sus funciones públicas, la Cámara de Comercio está firmemente comprometida con los valores y principios éticos recogidos en su Código de Buenas Prácticas.

El éxito y efectividad del Programa de Cumplimiento Normativo exige el compromiso visible, consistente y sostenido en el tiempo de sus Órganos de Gobierno y de la dirección de la misma con los valores y principios previstos en su Código de Buenas Prácticas.

2.3.3 CANAL ÉTICO

La Cámara de Comercio de Zaragoza y sus entidades ponen a disposición de todos sus miembros, clientes, proveedores y otros terceros con los que mantengan una relación contractual o de negocio, el Canal Ético, a través del cual podrán denunciar, de forma totalmente confidencial, cualquier sospecha o conocimiento de una irregularidad o conducta ilícita que haya tenido o esté teniendo lugar en la organización.

La Cámara de Comercio de Zaragoza garantiza en todo momento la confidencialidad de las denuncias que se tramiten, y no admite ningún tipo de represalia sobre aquellos que comuniquen de buena fe los presuntos incumplimientos. Asimismo, garantiza el máximo respeto a los derechos de las personas presuntamente implicadas en un incumplimiento.

2.3.4 RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Responsable de Cumplimiento Normativo es un órgano interno unipersonal -con poderes autónomos de iniciativa y control responsable de la supervisión del funcionamiento y cumplimiento del Programa de Cumplimiento Normativo, según establece el artículo 31 bis 2.º del Código Penal.

Las tareas del órgano responsable de la función de cumplimiento normativo, sin perjuicio de las restantes que en cada momento puedan encomendarse los Órganos de Gobierno, se pueden agrupar en las siguientes:

1. Impulsar y supervisar de manera continua la implantación y eficacia del Programa de Cumplimiento Normativo en todos los procesos de la organización.
 2. Promover la formación e información en relación con el Programa de Cumplimiento Normativo para todas las Personas Sujetas, así como resolver todas las dudas que pudieran surgir a este respecto.
 3. Gestionar el Canal Ético de la Cámara de Comercio de Zaragoza y sus entidades vinculadas, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento del Canal Ético.
 4. Actualizar y verificar el funcionamiento del Programa de Cumplimiento Normativo, así como reportar a los Órganos de Gobierno la situación del mismo.
-

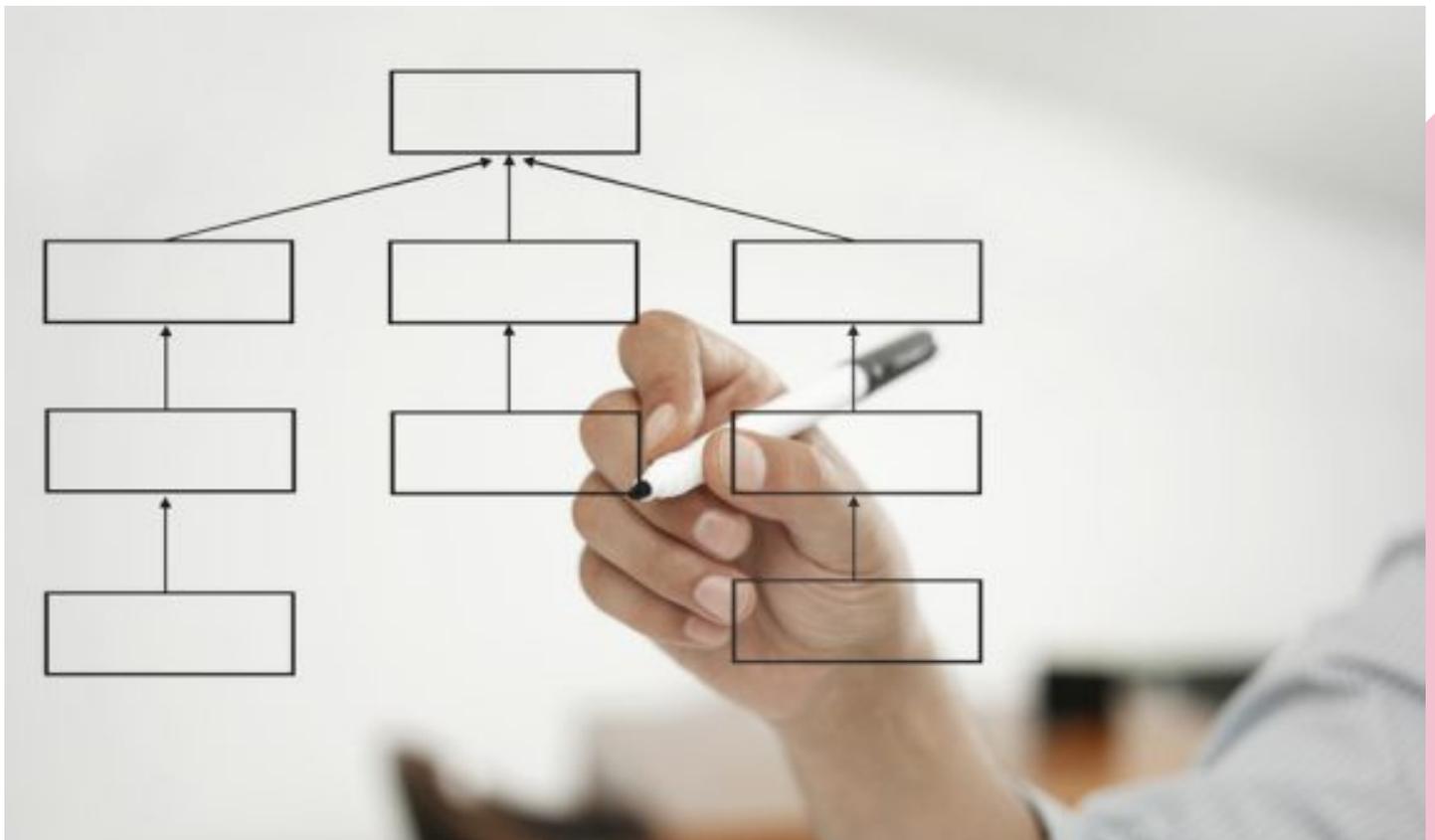
3 INFORMACIÓN FINANCIERA

El presupuesto ordinario de Ingresos y Gastos de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza, correspondiente al ejercicio 2020 es el siguiente:

Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza		
PRESUPUESTO 2020		Cámara Zaragoza
INGRESOS		PRESUPUESTO
CAPÍTULOS		
*****01	APORTACIONES DE EMPRESAS	580.750,00
*****02	RECURSOS NO PERMANENTES	4.088.500,00
TOTAL		4.669.250,00
GASTOS		PRESUPUESTO
CAPÍTULOS		
*****03	GASTOS DE PERSONAL	1.518.750,00
*****04	GASTOS DE LOCAL	154.600,00
*****05	GASTOS DE MATERIAL	142.500,00
*****06	RELACIONES PÚBLICAS	10.000,00
*****07	PUBLICACIONES Y SUSCRIPCIONES	14.000,00
*****08	VIAJES	9.000,00
*****09	FORMACIÓN Y EMPLEO	1.044.600,00
*****10	ESTUDIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA	549.600,00
*****11	ACTIVIDAD DEL CLUB CÁMARA	210.000,00
*****12	GASTOS DE OTROS SERVICIOS	120.000,00
*****13	CUOTAS A DISTINTOS ORGANISMOS	175.000,00
*****14	IMPUESTOS	229.000,00
*****15	AMORTIZACIONES FINANCIERAS	480.000,00
*****16	DIVERSOS E IMPREVISTOS	12.000,00
TOTAL		4.669.250,00
RESULTADO PRESUPUESTARIO		0,00

4 ACTIVIDADES POR ÁREAS

Con el fin de lograr los objetivos planteados para el año 2020 la Cámara de Comercio de Zaragoza diseñó una estrategia sustentada en los principales pilares de su estructura, de manera que cada área estratégica pudiera contribuir a los objetivos globales desde la propia definición de sus prioridades y en base al compromiso de responsabilidad que desde la entidad se tiene con la sociedad.



4.1 ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA Y ESTRATEGIA CORPORATIVA

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:

- > La gestión económica de la Cámara.
- > La gestión y coordinación de la estrategia de la Cámara que incluye el plan estratégico, el plan de innovación, el plan de digitalización y otros proyectos transversales.
- > Los sistemas de información, tanto de la infraestructura como de las aplicaciones internas y externas.
- > La gestión de los procesos, la mejora continua de los mismos y las certificaciones de calidad.

Gestión económica

Mejora y digitalización de procesos del área de gestión económica con el objetivo de automatizar tareas y poder dedicar el tiempo a otras tareas.

- > Mejora y digitalización de procesos del área de gestión económica.
- > Facturación automática de todos los servicios de la Cámara.
- > Centralización de la gestión de la reclamación del cobro.
- > Gestión compartida de la elaboración y el seguimiento del presupuesto.
- > Automatización de la gestión del IVA.
- > Digitalización de la gestión y aprobación de los señalamientos de pago.

Plan estratégico

Avance en los proyectos del plan estratégico 2019-2021. Algunos de los proyectos en los que se ha trabajado son los siguientes:

- > Análisis de la rentabilidad de los servicios de la Cámara.
- > Definición y puesta en marcha del cuadro de mando general y de las áreas de la Cámara.
- > Desarrollo y definición de nuevos productos y servicios.
- > Creación de un área comercial transversal.
- > Definición de procesos de comercialización y captación de nuevos clientes para los servicios de la Cámara.
- > Inventario de recursos y mapa de competencias a desarrollar según el puesto de trabajo.
- > Diseño de actividades de reconocimiento simple para el personal de Cámara

Plan de digitalización

Mejora y digitalización de procesos del área de gestión económica.

> Revisión, mejora, digitalización y puesta en marcha de procesos:

- > Circuito de venta.
- > Circuito de compra.
- > Circuito servicios de atención al cliente.
- > Control de ingresos por subvenciones.
- > Gestión presupuestaria.
- > Tareas de cierre mensual.
- > Circuito de control de activos fijos.
- > Gestión de la reclamación de cobros.

> Integración de la aplicación de administración y ApliCam:

- > Actualización automática de los datos de facturación de clientes.
- > Facturación automática de todos los servicios de la Cámara.
- > Carga de cobro automático de todos los servicios de la Cámara.
- > Gestión de reclamaciones de cobro.

Procesos

- > Aplazamiento de la auditoría de la evaluación de 2019 de las normas de calidad ISO 9001:2015 y 14001:2015.
- > Gestión y seguimiento de los procesos de la Cámara según las normas de calidad ISO 9001:2015 y 14001:2015.

Sistemas de información:

Gestión del plan de continuidad de la actividad en teletrabajo:

- > Ampliación de licencias de conexión segura en remoto a los sistemas de Cámara.
- > Preparación de equipos portátiles para el personal.
- > Proceso para la gestión de actividades digitales con las licencias de la aplicación de videollamadas.
- > Formación interna para facilitar la conexión y el desarrollo de la actividad en teletrabajo.
- > Mejora de la centralita para la gestión de llamadas mediante software en los equipos y en los móviles.

Usuarios

- > Implantación de Office 365.
- > Renovación de equipos y portátiles de usuarios.

Web

- > Lanzamiento de la nueva web de la Cámara para las empresas.
- > Diseño más visual y actual para dar visibilidad a todos los contenidos que generamos en los eventos que realizamos.
- > Organización de los contenidos según las necesidades de cada visitante, permite el acceso a través de temas o de tipos de contenido.
- > Diseño adaptado para poder acceder desde cualquier dispositivo.
- > Creación de los nuevos temas Espacios y Certificados.
- > Creación del registro electrónico de la Cámara.
- > Otras mejoras y modificaciones en la web de la Cámara.

ApliCam

- > Actualización automática de los datos de facturación de clientes.
- > Generación de facturas automática desde todos los servicios de la Cámara.
- > Facturación quincenal automática de la legalización de documentos a la exportación.
- > Generación automática de abonos desde los servicios y las facturas.
- > Carga de cobro automático de todos los servicios de la Cámara.
- > Gestión de facturas pendientes de cobro.
- > Inscripción para comercios al programa del Ayuntamiento Volveremos si tú vuelves.
- > Otras mejoras y modificaciones en nuestra herramienta de gestión ApliCam.



Página web de Cámara Zaragoza



4.2 ÁREA DE COMPETITIVIDAD

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 ha desarrollado su actividad adaptándose a estas demandas, prestando servicios de calidad con diversos Programas 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 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 **3.000 empresas y autónomos** de Zaragoza:

- > Actividades Apoyo empresarial: **127** beneficiarios
- > Actividad en el territorio: **80** beneficiarios
- > Actividad emprendedora: **458** beneficiarios
- > Actividad en comercio: **319** beneficiarios
- > Actividad en comercio VSTV Zaragoza: **1.585** beneficiarios
- > Actividad en comercio electrónico: **430** beneficiarios

ACTIVIDADES DE APOYO EMPRESARIAL

A) Programa de Apoyo Empresarial Directo (PAED)

El PAED es un programa de atención y apoyo para empresas y nuevas iniciativas empresariales cuyo objetivo es aumentar la competitividad de nuestras empresas, incrementar su supervivencia y propiciar su crecimiento. Cuenta con varios ejes de actividad que son complementarios entre sí.

1.- Desarrollo de Iniciativas empresariales

Esta línea de acción está dirigida, tanto a empresas ya en marcha, que quieran ampliar o modernizarse, como a nuevas iniciativas empresariales, mediante el asesoramiento para el diseño del modelo de negocio como del estudio de viabilidad.

2.- Informes de Competitividad

Esta línea de acción está dirigida a empresas que buscan 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

3.- Red de empresas PAED

La acción impulsa la participación de las empresas en las jornadas y acciones de información y formación, con la plataforma de tecnología para los negocios, que ofrece las soluciones y servicios necesarios para la digitalización y la adopción de las tecnologías de la Industria 4.0, junto a la newsletter del PAED que traslada la información sobre Industria 4.0, ayudas y subvenciones, herramientas y buenas prácticas para las empresas (<https://ticnegocios.camarazaragoza.com/>)

Resultados del programa

ACTUACIONES REALIZADAS

Informes de modelos de negocio 53
Estudios de viabilidad 52
Informes de Competitividad - HADA 15
Jornadas y networking 2
Informes Financiación 5
Total de actuaciones 127

PROYECTOS PUESTOS EN MARCHA

Número de proyectos en marcha **36**
Número de puestos de trabajo generados por las empresas **95**
Inversión consolidada (€) **3.462.936 €**

SECTORES DE ACTIVIDAD DE LOS PROYECTOS EN MARCHA (%)

Construcción **5%**
Industria **11%**
Comercio **31%**
Turismo, Ocio y Hostelería **14%**
Otros Servicios **39%**

RATIOS DE INVERSIÓN Y EMPLEO DE PROYECTOS PUESTOS EN MARCHA

Inversión por proyecto **96.192 €**
Empleo por proyecto **2,64**
Inversión por puesto de trabajo **36.425€**

MUNICIPIOS DE ACTUACIÓN

Número de Municipios de actuación **26**
Número de municipios con proyectos en marcha **17**

B) 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, Léscera 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 el 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 la creación de empleo por cuenta propia. Modernizar el comercio en la ciudad. 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 destacan las realizadas con la plataforma Zerca de digitalización del comercio local.

La colaboración con el Ayuntamiento de Caspe en el proyecto de #bonoscaspe que ha generado un impulso del consumo en el comercio local.

La colaboración con la Agencia de Desarrollo Sofejea en proyectos de colaboración como el Consejo socioeconómico y acciones para emprendedores y comercio.

LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA

A) Prestación de servicios a emprendedores

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 2020, o derivados desde el Servicio de Apoyo a la Creación de Empresas del INAEM (SACE).

La Cámara de Zaragoza ha seguido prestando colaboración con el INAEM en materia de informes de calificación para las solicitudes de ayudas de autoempleo durante 2020:

ACCIONES

Informes de calificación (Plan de Empresa) **124**
Informes Microempresa-Iniciativa-Local-Emprendedora **1**

B) Punto de Atención al Emprendedor (PAE)

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

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

Este tipo de tramitación permite agilizar los trámites administrativos, reduciéndose los tiempos de tramitación y los aranceles notariales y registrales. La tramitación se realiza de forma exclusiva a través del portal CIRCE*

Tramitaciones en 2020 en los puntos PAE de la provincia de Zaragoza: **36**. De ellas 5 se han constituido como sociedades limitadas y 31 han optado por empresarios individuales.

ACCIONES

PAE, altas en autónomos 31
PAE, altas SL 5
Consultas sobre creación de empresa (email 79 y 60 tef.) 139
Talleres Paso a Paso 8
TOTAL 143

ACTIVIDADES EN COMERCIO

A) Plan de competitividad del comercio en colaboración con el Gobierno de Aragón

El servicio de Comercio de la Cámara de Zaragoza en colaboración con el Gobierno de Aragón, se marcan anualmente una serie de objetivos para:

- Promover la consolidación de los comercios, afianzando los aspectos necesarios para que se puedan adaptar a la situación actual, como es el modelo La Tienda extendida, con análisis de casos y eventos de networking.
- Extender y consolidar el programa de relevo generacional y mantenimiento de la actividad comercial.
- Prestar asesoría y asistencia técnica a los comerciantes
- Extender y consolidar el proyecto del Multiservicio Rural como instrumento que sirva para asegurar la distribución de bienes y servicios por municipios con escasa población.
- Ayudar a la introducción de las nuevas tecnologías como factor clave en el actual desarrollo empresarial de los comercios.

Programas ejecutados

Las actuaciones de la Cámara de Zaragoza para el desarrollo de este convenio de colaboración en el año 2020 han sido las siguientes:



Representantes de Cámara visitan uno de los comercios de La Tienda Extendida

Programa de consolidación y expansión del MultiServicio Rural (MSR) 2
Programa para la modernización y reforma de establecimientos comerciales 10
Programa para la introducción de Tecnologías de la Información y Comunicación en el comercio minorista 15
Programa para el diseño y ejecución del Planes de Empresa y Excelencia en la gestión 44
Programa de Relevo Generacional 8

TOTAL 69

Colaboraciones

Colaboramos en el VI CONCURSO DE ESCAPARATES NAVIDEÑOS organizado por Heraldo de Aragón. Se participa en el SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO del Gobierno de Aragón, asistiendo a las vistas que se celebran, como árbitros designados en representación del sector empresarial.

La tienda extendida

El comercio requiere incorporar la innovación para la pervivencia como eje de un proceso de reinención de las tiendas en donde se tiene que desarrollar la creatividad y el talento para satisfacer las necesidades de los clientes y generar valor. Para ello, ha desarrollado el Proyecto LA TIENDA EXTENDIDA, un modelo de interpretación de nuevas actuaciones en retail, dando respuesta al nuevo sitio del comercio tradicional. La tecnología ha cambiado los hábitos de compra y de relación con el consumidor, los modelos tradicionales de análisis del retail ya no son capaces de encajar nuevos tipos de actuaciones orientadas a la creación de marcas de interacción. Hemos trabajado con los comercios que destacan en algunos de los conceptos de La Tienda extendida, realizando un informe técnico y contenidos de imagen o video que han servido de modelo para las presentaciones llevadas a cabo en los eventos. Debido a la pandemia, se organizaron diversos eventos en formato físico y online.

B) Plan integral de apoyo a la competitividad del comercio minorista de Cámara de España y MINETUR

Las medidas de este programa 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 se ha trabajado para impulsar la adopción por parte de los comercios de metodologías innovadoras y más competitivas en la gestión de sus negocios.

En el ámbito del mencionado plan, se organizaron **18 TALLERES DE FORMACIÓN**, con el objeto de incentivar y mejorar la capacidad de las Pymes comerciales en diferentes áreas o materias estratégicas, incidiendo principalmente en temas de Marketing Digital, Escaparatismo y Visual Merchandising.

Se ejecutaron ciclos formativos, tanto presencialmente como on line, en Zaragoza y en los municipios de Tarazona, La Almunia de Doña Godina y Calatayud, con más de **250** comerciantes beneficiarios.

Se ha desarrollado la **LÍNEA DE DINAMIZACIÓN DE ZONAS COMERCIALES**. Cuatro campañas de dinamización comercial en colaboración con ACOMZA y ECOS y las Asociaciones de Caspe y Tarazona.

El objetivo principal de estas campañas era fomentar y promocionar la compra en los comercios de proximidad de las zonas comerciales elegidas.

C) Convenios de apoyo al comercio con el Ayuntamiento de Zaragoza

1. Plan Local de Equipamiento Comercial de Zaragoza 2020-2024

Se ha elaborado el Plan Local de Equipamiento Comercial para la ciudad de Zaragoza.

El último Plan de Equipamientos Comerciales de Zaragoza de 2009 requería de una actualización, además del actual entorno económico a causa del Covid, se ha considerado básico como eje central del desarrollo de este Plan Local el desarrollo de actuaciones enfocadas a un nuevo concepto, "el comercio de Zaragoza sigue aquí", con el desarrollo de actuaciones conjuntas para los comercios y con un fuerte impulso a la **digitalización** de su actividad.



Pegatina de la campaña 'Volveremos si tú vuelves' en un negocio

Del mismo modo, resulta importante realizar la adecuación urbanística de la ciudad a la nueva realidad surgida tras el desarrollo digital en la sociedad.

El objetivo es ir avanzando hacia una **Smart City** donde la monitorización y medición de movimientos y actuaciones en la ciudad puedan ser relevantes de cara a que comerciantes y ciudadanos tengan una mayor información sobre cada uno de los aspectos que inciden en su día a día.

El Plan contempla un desarrollo de acciones plurianuales con un horizonte 2027.

2. Programa Volveremos si Tú Vuelves

Conscientes del importante papel que desempeña el comercio de proximidad y los establecimientos de hostelería y restauración como dinamizadores de la economía local y en la lucha contra la crisis económica y social provocada por la pandemia del Covid, **Volveremos si tú vuelves** nació como un programa pionero en España, lanzado desde la Consejería de Economía, Innovación y Empleo, junto al Servicio de Ciudad Inteligente, del Ayuntamiento de Zaragoza, con el objetivo de contribuir al impulso económico del sector comercial y hostelero, incentivando y reactivando el consumo.

Para la ejecución de este programa, el Ayuntamiento de Zaragoza destinó 1.150.000€, cifra a la que se suma la aportación de 100.000€ de Endesa. El programa premia la fidelidad de los consumidores, bonificando sus compras a través de una nueva APP disponible para IOS y Android, que se encarga de generar las bonificaciones de forma proporcional a cada ticket de compra y ese dinero extra se puede gastar de forma inmediata en otros negocios locales dentro de la red de la campaña. Se inscribieron **1.585** establecimientos. Se han generado 96.000 operaciones y se han descargado 52.000 veces la APP. El sector en el que se han dado más operaciones ha sido el de la alimentación; los que más dinero han movido han sido hogar, mueble, electrodomésticos y videojuegos, mientras que los negocios en los que más saldo se ha generado ha sido en los dedicados al mundo del motor. El ciclismo ha registrado el tique más alto en compras.

3. Convenio para la digitalización de los comercios

El convenio para la digitalización del comercio de proximidad, con duración 2020-2022 es un proyecto de impulso del comercio electrónico mediante la capacitación en habilidades comerciales online el uso de plataformas Marketplace que fomenten la omnicanalidad y la dinamización y revitalización de las ventas en las zonas comerciales.

Durante el 2020 se digitalizaron **329** comercios con la colaboración de ECOS y Zerca El objetivo es conseguir digitalizar alrededor de 900 comercios con la colaboración de las Asociaciones de comercio. La metodología de trabajo consiste en asignar un agente digitalizador a cada comercio, que será el que le acompañará y asistirá en todo el proceso formativo y de digitalización del escaparate de productos y publicación en los marketplaces.

4. Convenio de impulso de espacios públicos-Kioscos

El Ayuntamiento impulsa las actividades económicas que se desarrollan en espacios públicos mediante concesiones, como son los kioscos, mediante la asistencia técnica que garantice su rentabilidad económica y social. Con este programa se da apoyo técnico para la presentación de proposiciones para la consecución de las concesiones, se identifican las áreas de mejora mediante la redacción de proyectos técnicos de arquitectura y diseño, a los que se acompañan de memorias económico-financieras para la explotación del kiosco. Durante 2020 se han llevado a cabo dos fases de concesiones, con **15** espacios públicos concedidos en las convocatorias del Ayuntamiento.

COMERCIO ELECTRÓNICO

A) Servicio de Asesoramiento en Tecnologías de la Información

Es una iniciativa de las Cámaras aragonesas en colaboración con el Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento para el impulso y la adopción de comercio electrónico entre empresas y emprendedores. Se han beneficiado más de **200** usuarios.

B) Eventos para el impulso de la economía digital y la iniciativa emprendedora

Se colabora activamente 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 **10** empresas y **10** alumnos.

Se participó activamente en la XV Feria de Tiendas Virtuales el 2 de octubre en la Cámara de Zaragoza en formato online y en la IV Edición del Ecommerce Tour Zaragoza, colaborando con la Asociación de Tiendas Virtuales en la gestión del programa y difusión y captación de asistentes.

El 2 de diciembre se participó y colaboró en la XII Jornada "Tener éxito en Ecommerce: Go Digital", con la nueva plataforma de Tecnología para los negocios que se está desarrollando para el SATipyme, con **51** participantes inscritos.

C) 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. Programas para la capacitación de gestores de negocios online, con **91** asistentes.

Programas - Empresas asistentes

Taller creación de web con Wordpress - **11**

Adwords google - **13**

CURSO: Automatización del marketing. Claves para incrementar tus ventas en un entorno digital - **23**

WEBINAR: Automatización del marketing. Claves para incrementar tus ventas en un entorno digital - **23**

Google Ads. Certificado Google - **13**

Social Ads. publicidad en Facebook, Instagram y LinkedIn - **8**

D) Mantenimiento y gestión del censo de empresas de comercio electrónico.

Mantenimiento del directorio ecommerce con los datos básicos de más de **900** ecommerces 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 realiza una encuesta anual y un análisis del sector del comercio electrónico que componen la base de datos de ecommerces.

La encuesta analiza los inputs (recursos, inversión, etc) y outputs (tráfico, ventas, etc) de los ecommerce en el periodo anterior ya finalizado con los objetivos de conocer la situación del comercio electrónico desde el punto de vista de la empresa en la provincia de Zaragoza, valorar los recursos con los que cuenta la empresa y su nivel de inversión, conocer el nivel de esfuerzo y competencia de la empresa en el ecommerce, conocer el nivel de tráfico y venta y su vinculación con la inversión y recursos.

ACTIVIDADES DE TURISMO

A) PROYECTO MARCA GOYA

La semana de Goya Zaragoza-Fuendetodos es un evento impulsado por la Cámara, el Ayuntamiento de Fuendetodos y la Fundación Basilio Paraíso que tiene como objetivo reivindicar la figura del pintor universal para que se vincule con sus orígenes.

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 la iniciativa, que cuenta con siete años de actividad, se han ido sumando otras instituciones, como DGA, DPZ y Ayuntamiento de Zaragoza, además de empresas y corporaciones que han hecho posible llegar al punto en que nos encontramos en la actualidad con el programa que se concentra en la última semana de septiembre, proponiendo una semana de actividades que tienen como escenario la localidad de Zaragoza y Fuendetodos. Debido a la pandemia, los actos fueron restringidos al público.

En el Concurso Aguja Goyesca participaron más de 20 diseñadores y el desfile se desarrolló presencialmente y se retransmitió online.

Desde las redes sociales de la Semana de Goya se han publicado posts, fotografías, videos y concursos con la finalidad de promocionar las actividades organizadas para la promoción turística de Zaragoza y Fuendetodos basada en el icono de Goya como eje principal. La web refleja el programa y actividades

B) Otras actividades

La Cámara, como miembro del comité ejecutivo de Zaragoza Convention Bureau, participa en las reuniones y actividades de impulso del turismo.

Se participa 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.



Presentación de la Aguja Goyesca



4.3 ÁREA 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 Club Cámara es la forma como las empresas de Zaragoza acceden a la Cámara de Comercio: sus actividades, servicios e influencia.

Dentro de este entorno se desarrolla un intenso espacio de actividades orientadas a la reflexión, las relaciones y la visibilidad que enriquecen el marco en el que las empresas de Zaragoza hacen negocios.

Alrededor de estas actividades se ha construido una estructura de generación de contenidos (editorial, fotografía, video y streaming) que genera el material suficiente para pivotar toda la difusión en una plataforma denominada "Redacción".

La potente difusión que se realiza de los contenidos generados durante las actividades, a través de medios propios (boletines, web y fuerte presencia en redes sociales) y externos ofrecen mucha visibilidad a las empresas del club y a sus directivos y otorgan notoriedad e influencia a la marca de Cámara de Zaragoza.

Esta intensidad de programación de actividades sirve de inspiración y genera valiosas oportunidades de networking dentro de las empresas que configuran el entorno de la Cámara de Comercio de Zaragoza. Los planes previstos para el inicio del ejercicio 2020 planteaban distintos retos en torno a la transición hacia la unificación de las modalidades de fórum, la escalabilidad de la propuesta de Fórum Plus, el incremento de valor para Líder, o mejorar el atractivo comercial de RED para crecer en dicho segmento. Con la llegada de la pandemia se modificaron estos planes y se vio afectada notablemente la agenda de actividades y la comercialización del Club Cámara.

Cuando se pudo retomar la actividad a principios de mayo se pusieron en marcha nuevos formatos digitales adaptados que permitieron mantener un buen nivel de notoriedad, y en algunos momentos se pudo combinar con una mínima dimensión presencial, compartiendo la emisión en digital con la presencia de los ponentes en la sala y algunos socios como espectadores. Para compensar la falta de público se ha enfocado la estrategia en multiplicar el número de actividades que se programan desde el Club Cámara.

Aunque condicionada por la situación sanitaria, las actividades del Club Cámara se han ido adaptando en formato a los distintos momentos para mantener en la medida de lo posible los espacios habituales, aunque algunos se tuvieron que suspender por no poder reunir aforo suficientemente significativo.

Con el objetivo de compensar las oportunidades de participación y protagonismo que nos comprometemos a aportar a nuestros socios se crearon en 2020 nuevos formatos apoyados en el elemento digital, pero manteniendo un cierto componente presencial con el que seguir generando oportunidades de networking e intercambio.

En este sentido, durante el año 2020 se pusieron en marcha actividades como las WebCam, las noticias de empresa, los Opina, las Conversaciones en la Bodeguilla y, de cara a 2021, los Encuentros en la Buena Dirección. La actividad del cuarto trimestre vino marcada por las limitaciones del estado de alerta 3 y 3 agravado.

Almuerzos líder

Un encuentro entre la más alta dirección de las empresas de Zaragoza y los actores más relevantes de la economía española. Total: 5

Entrevistas/almuerzos fórum

Reflexión e intercambio de ideas alrededor de la marca y la comunicación (Fórum Marca) o del desarrollo de personas y gestión del talento (Fórum Personas) con responsables de las áreas correspondientes en cada empresa. Total: 10

Canal Expositivo

Actividad en la que las empresas conectan con sus mercados a través de contenidos de interés. Total: 18

Visitas a empresas

Empresas del Club Cámara abren sus instalaciones a un limitado número de socios para contarles como gestionan su operativa. Total: 9

Opina y Webcam

Vídeo-entrevistas cortas a expertos de empresas miembros del Club sobre algún tema concreto (presencial o digital). Total: 21 y 28

Welcome

Reunión informal en torno a un café para conocer personalmente a un nuevo socio, sus proyectos y sus expectativas respecto al Club. Total: 31

Vino a Contar

Dos directivos hablan sobre sus últimos proyectos ante las cámaras de Grupo Piquier y los micrófonos de Onda Cero y toman un aperitivo con un vino aragonés. Total: 8

Vermú de redacción

Personas clave del panorama empresarial de Aragón hablan sobre su empresa y dan su visión del mundo de los negocios ante un reducido grupo de socios del Club Cámara mientras toman un vermullo. Total: 5

Desayunos de Internacional

Un profesional especializado en mercados comparte sus conocimientos con socios del Club Fórum Internacional. Total: 8

Mesa Abierta

Entrevista en profundidad a figuras clave del panorama empresarial. Total: 34

Conversaciones con

Una persona relevante del sector empresarial aragonés invita a alguien para hablar sobre un tema común. Total: 4

Encuentros en la Buena Dirección

Sesión en la que se reúne a un directivo referente a nivel nacional con algunos CEO de empresas destacadas del Club Cámara. Total: 3

La Tienda Extendida

Sesión que reúne a profesionales del retail para debatir sobre aspectos concretos del sector y mostrar casos de éxito. Total: 2

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: 3

Bodeguilla de Redacción

Encuentro informal con un empresario destacado. Total: 2

Panel de prospectiva

Sesiones enfocadas a sectores concretos de actividad. Total: 2

Actividades especiales

Se llevó a cabo un ciclo de cinco jornadas sobre Innovación en marcas de calidad agroalimentaria y una semana especial sobre los Premios a la Exportación con entrevistas y tertulias.

También se organizó una sesión del formato Buenas Migas (varios directivos dialogan mientras cocinan) y 10 jornadas especiales sobre temas específicos.

Con respecto a la propuesta de valor para los socios, los nuevos formatos y el incremento de la programación de actividades han permitido ofrecer a las empresas oportunidades de presencia a través de visibilidad en redes, especialmente gracias a las capacidades de realización y emisión en streaming de los eventos. A nivel de la evolución de número de socios durante 2020, a continuación se presenta un cuadro con las cifras principales:

CLUB	SOCIOS A 31 DE ENERO DE 2019		SOCIOS A 31 DE ENERO DE 2020	
RED	212	212	195	195
F. INTERNACIONAL	141		133	
F. MARCA	35		51	
F. PERSONAS	16		21	
TOTAL FORUM	173	173	190	190
FORUM PLUS	17	17	24	24
LIDER	63	63	64	64
PARTICIPADAS	50	50	51	51
TOTAL MODALIDADES DE PAGO		515		524
COMERCIO 4.0	497	497	516	516
TOTAL CLUB		1012		1040
Total				2604



4.4 ÁREA DE FORMACIÓN Y EMPLEO

SERVICIO DE FORMACIÓN

Ofrece actividades en modalidad presencial, virtual y online diseñadas para que las personas participantes desarrollen o incorporen las capacidades más demandadas para el óptimo ejercicio de su profesión. Están dirigidas principalmente a los técnicos, mandos medios y directivos de Zaragoza y provincia.

Formación Executive

Programas cuyos contenidos y metodología de aprendizaje ofrecen una visión estratégica de la materia a desarrollar, impartidos por expertos profesionales de alta capacidad de comunicación y que se completan con un cuidado networking profesional entre el alumnado. La formación executive en Cámara Zaragoza genera un laboratorio de ideas en el aula que enriquece la actividad formativa y la dota de un alto grado de rentabilidad para sus participantes.

16 cursos, 790 horas, 77 alumnos, 20 profesores.

- > Alineando mi estrategia de recompensa con la gestión del talento
- > Business Analytics con Power BI
- > Cómo diseñar y optimizar una estructura organizativa
- > Cómo implantar un sistema de mejora continua basado en lean
- > Cómo implantar un sistema de mejora continua basado en lean. Nivel iniciación
- > Cómo implantar un sistema de mejora continua basado en lean. Nivel avanzado
- > Dirección de compras
- > Gestión de equipos comerciales en remoto-ESADE
- > Gestión del talento
- > Licensed Practitioner of PNL
- > Modelización financiera con Excel
- > Programa de argumentación
- > Programa experto Comercio y Management internacional 6ª edición (PECMI)
- > Programa superior de gestión del talento
- > Reclutar talento para mi organización y gestión del talento
- > Tratamiento de datos empresariales

En la formación executive, destacan los Programas de la **ESADE BUSINESS SCHOOL**, de la que Cámara Zaragoza es partner estratégico desde el 2007.

4 programas, 280 horas, 50 alumnos, 24 profesores.

- > Programa de Dirección de RR.HH.
- > Programa de Dirección Financiera (PDF)
- > Programa de Marketing y Ventas. Dirección Comercial (PDC)
- > Programa de Transformación Digital

Formación de Catálogo-Programa FORMA-T

El Programa Forma-T es el resultado de la alianza estratégica de Fundación Ibercaja y Cámara de Comercio de Zaragoza con el objetivo de ofrecer una formación de excelencia en Zaragoza dirigida a técnicos, mandos intermedios y directivos de empresas de la provincia que les ayude en los procesos de innovación de sus empresas, a través de un completo programa de actividades formativas de corta duración, de alta calidad y eficiencia, que se imparten en Campus Ibercaja y Cámara de Comercio de Zaragoza.

11 cursos, 120 horas, 124 alumnos, 12 profesores.

- > Claves para mejorar el control de la empresa y facilitar la toma de decisiones
- > Comunica eficazmente en el nuevo entorno
- > Coordinación eficiente de equipos
- > Diploma de "dirección y gestión de equipos"
- > Fiscalidad de los servicios prestados en el exterior
- > Formación de mentores expertos. Inspira y acompaña a nuevos líderes
- > Formación de métodos y tiempos - Cronoanalista
- > Gestión del riesgo comercial en la operativa de comercio exterior
- > Personas que enamoran y venden
- > Prioriza, planifica, haz. Conceptos y herramientas para la gestión eficaz del tiempo
- > Taller de negociación basado en el método Harvard



Sesión del Programa de Dirección Financiera en Cámara Zaragoza

Formación de Catálogo-Aula Virtual

Propuesta de actividades formativas que se imparten virtualmente en modalidad on line síncrona permitiendo la interacción en tiempo real de las personas participantes en las mismas y los docentes. Se optimiza el tiempo de dedicación por parte del alumnado al no necesitar desplazamiento y pudiendo realizarse desde el puesto de trabajo o el domicilio. Los docentes son profesionales expertos en sus materias que desarrollan diariamente.

13 cursos, 93 horas, 128 alumnos, 14 profesores.

- > Curso para la evaluación del riesgo laboral y medidas preventivas de covid-19 en la empresa
- > El comercio exterior en 50 documentos 2020
- > Fundamentos financieros para la dirección: finanzas para directivos no financieros
- > Gestión eficaz del tiempo y las tareas
- > Herramientas de comunicación digital en tiempos de crisis: LinkedIn a tu servicio
- > Herramientas de comunicación digital: emails eficaces y persuasivos
- > La gestión de tesorería y la liquidez
- > Mapas mentales y otras herramientas visuales para mejorar la comunicación y la generación de ideas
- > Planes de igualdad: elaboración, negociación e implantación
- > Programa de mindfulness, liderazgo consciente y alta productividad
- > Psicología comercial (2 cursos)
- > Smart Selling, vendiendo en remoto

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, se convierten en usuarias de los proyectos de Formación a Medida, que diseñaremos de forma exclusiva para ellas.

37 cursos, 357 horas, 294 alumnos, 41 profesores.

- > 3PL, 4PL formación outsourcing Supply Chain
- > Cómo abordar el proceso comercial de un modo eficaz
- > Consultoría ventas en remoto
- > Curso avanzado de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001
- > Curso de calidad
- > Desarrollo de competencias comerciales
- > Formación para CRN. Curso "Business to Business (B2B) en transacciones comerciales"
- > Gestión de equipos en remoto (3 cursos)
- > Gestión del tiempo
- > Herramientas comunicación: LinkedIn a tu servicio
- > Inglés empresarial (16 cursos)
- > Liderazgo de equipos de trabajo en remoto
- > Liderazgo de equipos en remoto (2 cursos)
- > Prevención contra el COVID-19
- > Programa de mindfulness y liderazgo consciente
- > Scrum Master
- > Taller de negociación basado en método Harvard
- > Toma de decisiones como ventaja competitiva (2 cursos)

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.

15 cursos, 335 horas, 123 alumnos, 15 profesores.

- > Aplicación de las redes sociales en la búsqueda activa de empleo (2 cursos)
- > Desarrollo sostenible en las empresas
- > Excel 2016. Nivel 1
- > Excel 2016. Nivel 2
- > Gestión administrativa comercio exterior. Nivel 2
- > Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres
- > Marketing en buscadores. SEM (2 cursos)
- > Posicionamiento web. SEO (2 cursos)
- > Soft Skills (2 cursos)
- > Transformación digital (2 cursos)

Formación subvencionada

Módulos formativos que forman parte de Certificados de Profesionalidad y en los que participan trabajadores desempleados, estando subvencionados por el INAEM

3 cursos, 1.030 horas, 41 alumnos, 12 profesores

- > Gestión administrativa y financiera del comercio internacional
- > Gestión y control del aprovisionamiento
- > Marketing y compraventa internacional

Jornadas

18 Jornadas, 24 horas, 1331 alumnos, 18 profesores

- > Acciones clave de la empresa en la gestión de situaciones de crisis
- > Ayudas e incentivos fiscales en materia de I+D+I para la mitigación de los efectos del Covid-19
- > Cómo entrenar el bienestar y la alta productividad en nosotros y nuestros equipos en momentos complejos
- > El arte de la negociación intercultural. Conocer el idioma no es suficiente
- > El equilibrio de los modelos de negocio: la rentabilidad de hoy y la de mañana. Finanzas para líderes inquietos
- > El poder de las palabras en la comunicación empresarial
- > Estrategias de rebranding en épocas de crisis
- > Formación en el empleo: la formación bonificada en las empresas (Fundae). Novedades 2020.
- > Gestión de conflictos: primeros auxilios
- > Gestión de estrés en situaciones de crisis
- > Herramientas para nuevas estrategias empresariales Post-Covid-19
- > La dirección de personas en la era de la revolución digital
- > La fuerza de la palabra escrita en tiempos de crisis: herramientas de comunicación empresarial

- > Liderazgo en tiempos convulsos
- > Los precios en la exportación: análisis de un caso práctico 'Industrias Piero, S. A.'
- > Management 3.0. Programa de nuevas capacidades para líderes de equipo
- > Nuevos modelos organizacionales: adaptación en tiempos de crisis
- > Y...al día siguiente ¿qué? ¿por dónde empezamos para alcanzar nuestros objetivos comerciales?

Programa Integral para la Mejora de la Empleabilidad y la Inserción en Sectores de Trabajo en Aragón 2019-2021 (PIMEISTA)

Programa conveniado con el Gobierno de Aragón y dirigido a personas desempleadas pertenecientes a colectivos con especiales dificultades de inserción. Incluye Orientación + formación + 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, en el sector del Comercio y Marketing.

El Programa, que finaliza en marzo de 2021, (tras ser prorrogado por las consecuencias derivadas de la pandemia) ha atendido durante este tiempo a un total de 127 personas desempleadas, pertenecientes a los siguientes colectivos:

- > Personas con baja cualificación (Enseñanza primaria, EGB, ESO, Bachillerato)
- > Con cualificación y mínimo de 6 meses inscritos en desempleo (FP, Universidad, Certificados Profesionalidad)
- > Mayores de 45 años
- > Inmigrantes y refugiados

El objetivo de inserción marcado por el Programa es del 15%

Programa Integral de Mejora de la Empleabilidad y la Inserción: PIMEI para personas ocupadas 2019-2021

Es un programa conveniado con el Gobierno de Aragón y dirigido a personas que estaban trabajando en el momento de inicio de su inicio. Las acciones desarrolladas han sido de orientación laboral + formación técnica para la mejora y/o actualización de sus perfiles profesionales + intermediación laboral con el objetivo de que los participantes mejoraran la situación laboral que tenían al inicio del programa y facilitarles otras herramientas de mejora de la empleabilidad.

Han participado 87 personas y finalizará en marzo de 2021, tras ser prorrogado por las consecuencias derivadas de la pandemia.

El objetivo de inserción marcado por el Programa es del 25%.

Programa Con Cámara Emprendo

El programa con Cámara Emprendo de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza, es un Programa financiado por el FSE y convocado por la Fundación Incyde. Se ha realizado en el último trimestre del 2020, íntegramente de manera virtual.

A través de acciones de sensibilización, formación y acompañamiento, se han facilitado las herramientas para que los beneficiarios puedan incorporarse al mercado laboral creando su propia empresa.

Para ello, el programa se ha desarrollado en cuatro fases, incluyendo jornadas de iniciación y selección, la fase de formación grupal de 70 horas sobre módulos del ámbito del emprendimiento y 15 horas por alumno de tutoría y acompañamiento y una experiencia práctica de 4 horas a través de foros, encuentros de buenas prácticas. Los participantes que han realizado el programa al completo están capacitados para la creación de un proyecto empresarial de emprendimiento.

Comenzamos con 38 participantes de los que 34, finalizaron en el Programa. De ellos 32 realizaron toda la formación grupal e individual.

Agencia Privada de Colocación

La Cámara ejerce desde 2012 como Agencia Privada de Colocación, nº 0200000009, desarrollando actuaciones vinculadas a la orientación e información profesional y a la intermediación laboral.

- > Puestos Ofertados: 69
- > Demandantes de empleo: 760
- > Orientaciones grupales: 0
- > Orientaciones Individuales: 0



Jóvenes participantes en el Programa PICE

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.

Los grandes hitos de este área en 2020 han sido los siguientes:

El servicio de Formación crece otro año más en la oferta de **Programas Formativos Executive**. Entre ellos destacan los que forman parte del partenariado de Esade Business School con Cámara Zaragoza que se desarrolla desde hace más de 13 años y que ofrece un balance de más de 450 directivos formados.

A lo largo del año se han impartido 20 programas executive con la participación de 127 alumnos. Complementa la oferta, la **formación de catálogo-Forma T** en colaboración con Fundación Ibercaja, la nueva formación de catálogo-Aula Virtual atendiendo a las necesidades derivadas de la pandemia, la formación a medida y la online.

El **servicio de Empleo** se ha diversificado este 2020 comprendiendo Programas de intermediación laboral sectorial y de mejora de empleo, autoempleo y para mayores de 45 años. Entre ellos destaca 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, ha contado ya con la participación de 3.350 jóvenes en Zaragoza y provincia, en acciones de orientación, formación e inserción laboral en empresas, y 406 empresas.



4.5 ÁREA DE FUNCIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS CORPORATIVOS

El Área de Función Pública y Servicios Corporativos está compuesta por varios servicios:

1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Este servicio efectúa el primer contacto con los clientes y se encarga de la legalización de los documentos a la exportación, así como de la realización de diversas certificaciones empresariales.

Incluye las siguientes actividades

1.1_ 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.

Además, la Cámara legaliza documentos, un trámite que debe realizarse para que cierta documentación emitida en España, como facturas comerciales, packing list, certificados de inscripción en el Censo de la Cámara o escrituras, entre otros, sean reconocidos y tengan validez en otros países.

Cuadernos ATA 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.

Los **Certificados Empresariales** son documentos vivos que se adaptan a las necesidades de las empresas, en este sentido, debido a la situación generada por la pandemia, surgieron nuevas necesidades empresariales las cuales se plasmaron en nuevos certificados que permitieron en momentos de tanta dificultad a las empresas zaragozanas, facilitar el desarrollo habitual de su actividad, así se ha creado la **declaración cameral sobre el impacto del COVID-19** y el **certificado de empresa exportadora y el Sello de Confianza**.

A lo largo del ejercicio 2020 se han prestado los siguientes servicios:

- > Certificados de origen: **17.904**
- > Registro de facturas: **2.545**
- > Registro de visados: **319**
- > Atestaciones Argelia: **219**
- > Legalizaciones Embajadas: **153**

- > Emisiones Cuadernos ATA: **48**
- > Certificados libre venta en español: **104**
- > Certificados libre venta en otro idioma: **79**
- > Certificados pertenencia al censo: **40**
- > Certificados digitales: **344**
- > Compulsa documentos: **1**

1.2_TU EVENTO EN CÁMARA.

Es un servicio que agrupa todo lo necesario para el desarrollo de eventos de empresas en las instalaciones de la Cámara. En 2020 se perfeccionó la web "Tu evento en Cámara", pero las campañas promocionales de este servicio previstas inicialmente se han visto paralizadas, consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, ya que este tipo de actos han sufrido restricciones constantes. Si bien, la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza mediante su Plan de Contingencias ha implementado las medidas higiénico-sanitarias en sus instalaciones para la realización de los eventos con todas la medidas de seguridad necesarias.

Los aforos quedaron determinados de acuerdo con la normativa vigente en cada momento, en función del tipo de actividad que se desarrolla y teniendo en cuenta la capacidad de cada sala.

- > Datos de eventos: **1405**

1.3_ CONSERJERÍA.

Desde Atención al Cliente se coordinan las actividades de conserjería. Estas actuaciones comprenden la atención al público, tanto presencial como telefónicamente. Brindando un asesoramiento adecuado y redireccionando las consultas planteadas al área correspondiente, esta labor requiere de un amplio conocimiento de la Corporación que asegure el adecuado uso de los servicios prestados por la Cámara.

2. SERVICIO RECURSOS HUMANOS.

En el Servicio de Recursos Humanos de la Cámara de Comercio se llevan a cabo las gestiones y tramitaciones de las relaciones laborales con los empleados, contando a final de 2020 la Cámara de Comercio con una **plantilla de 54 empleados de los que 43 son mujeres y 11 hombres**.

Además, se gestiona la incorporación de alumnos que realizan sus prácticas curriculares en las diferentes Áreas de la corporación, haciendo un seguimiento de estas.

Al nuevo personal laboral y/o colaborador se les entrega un Manual de Acogida que recoge toda la información de la Cámara de Comercio además de su **Manual de Gestión**, documentos de confidencialidad, manejo de la información, protección de datos, etc.

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 **8 acciones formativas**.

Acción Formativa 2020	Sesiones	Horas	Alumnos	Hombres	Mujeres
Adwords Certificado Google	8	32	1		1
Adwords Certificado Google	8	32	1		1
Lidera Directivas	13	53	1		1
Programa de Dirección Financiera - PDF	8	100	1	1	
Smart Selling. vendiendo en remoto	1	8	1		1
Programa de Dirección de Recursos Humanos - ESADE	12	48	2		2
Tratamiento Avanzado de Datos Empresariales	3	0	0	2	7
Manipulador de Alimentos	1	4	0	1	0
Programa Experto en Comercio y Management Internacional - PECMI	10	35	1		1
TOTALES	70	321	23	4	19

Se coordina anualmente la **Prevención de los Riesgos Laborales** de los trabajadores atendiendo a la vigilancia de la salud, adecuación de puestos, etc.

A consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por el SARS-cov-2, se elaboró el **Plan de Contingencias de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza frente a la Covid-19**.

Atendiendo a las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Sanidad, la Cámara elaboró un Plan de Contingencias frente a la COVID-19 con el objetivo de garantizar la protección de todos los trabajadores frente al contagio, incluyendo en este Plan a los empleados de sus entidades vinculadas y que tienen su domicilio en la sede de la Cámara, así como a sus proveedores, clientes y a todas aquellas personas que visiten las instalaciones.

Entre las medidas previstas en dicho Plan se implantó el **teletrabajo**, por ello se realizó una evaluación de cada puesto de teletrabajo con el cuestionario de autoevaluación y se proporcionó información sobre el mismo.

Asimismo, se coordinó el trabajo presencial y el teletrabajo al objeto de garantizar la prestación de todos los servicios de esta Corporación.

Dicho Plan se actualiza de manera frecuente atendiendo en todo momento a la evolución de la pandemia, a la normativa vigente y a las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Durante el ejercicio 2020 se continúa 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**.

Asimismo, siguiendo la Política de Cumplimiento Normativo de la Cámara, se realizó un **Protocolo de Acoso Laboral**. Este Protocolo supone la aplicación de políticas que contribuyan, en primer lugar, a mantener unos entornos laborales libres de acoso y discriminación ilícita y, en segundo lugar, a garantizar que, si pese a todo se produjeran, se dispone y se regulan los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo. Se efectúa su seguimiento al objeto de garantizar su cumplimiento.

3. 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 preventivo y correctivo de las instalaciones en general, además del mantenimiento de los aparatos de climatización, electricidad, ascensores, sistemas de alarma de robo e incendios.

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 asegurar el desarrollo de la actividad y desde marzo del 2020 de la adaptación de las instalaciones al cumplimiento de las **medidas de prevención frente a la COVID-19** (Señalética, Gel hidroalcohólico, desinfectantes, mamparas protectoras, mascarillas...).

4. SERVICIO JURÍDICO.

Este servicio incluye las siguientes actividades:

4.1 FUNCIÓN CONSULTIVA.

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, industria, 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, ya sean éstos promovidos tanto dada la esfera europea como desde los ámbitos estatal y autonómico.

4.2 EMPRESA EN MARCHA.

“Empresa en Marcha” nace como respuesta a las necesidades de las empresas de la provincia de conocer cómo actuar ante la situación excepcional que ha provocado la crisis del SARS-Cov-2. Con la puesta en marcha de este canal informativo la Cámara de Comercio de Zaragoza nos mantuvimos cerca de las empresas para recoger las cuestiones que les preocupan en cada momento y ofrecer respuestas. Por eso, a través de “Empresa en marcha” desde el Servicio Jurídico se dio respuesta a numerosas consultas, se mantuvo informadas a las empresas de todas las novedades normativas.

4.3 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 penales 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.

4.4 POLÍTICAS DE CÁMARA.

En relación con lo anterior desde el servicio jurídico se han creado procedimientos que permiten coordinar los servicios y garantizar la correcta ejecución de los mismos, entre otras, se ha creado la política de gastos de viaje, representación y relaciones públicas la cual establece los criterios y regula las condiciones bajo las que se efectuarán los gastos de viajes del personal empleado en la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza y sus entidades vinculadas, Fundación Basilio Paraíso y Asitel, así como los gastos de representación y relaciones públicas.

Asimismo, se ha colaborado en el diseño de la política de gestión de cobros de clientes de Atención al Cliente para establecer unas condiciones de cobro claras y seguras para la Cámara, pero con la necesaria flexibilidad que puedan requerir situaciones especiales.

4.5 ASESORÍA JURÍDICA.

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, ocupando todas las ramas de esta.

4.6 CONTRATACIÓN.

En este departamento se concentran las siguientes actuaciones:

> Instrucciones de Contratación de la Cámara.

Estas Instrucciones 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. Siguiendo con lo previsto en las Instrucciones de Contratación de la Cámara, desde este servicio se redactan los Pliegos o Documentos de Condiciones que van a regir la licitación. Asimismo, se supervisa el cumplimiento de los plazos previstos, así como 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.



4.6 ÁREA DE INTERNACIONALIZACIÓN

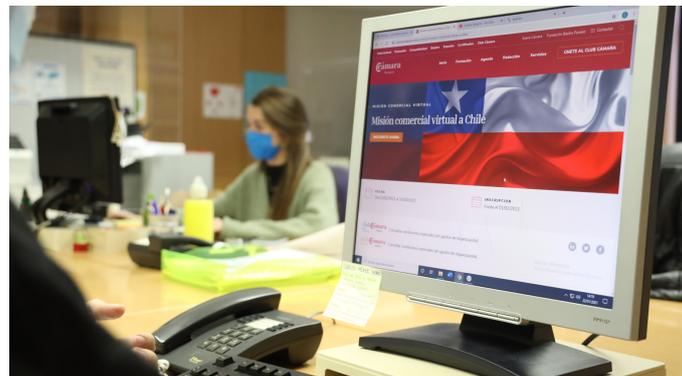
La internacionalización de las empresas impulsa su competitividad, su capacidad de innovación e incide positivamente en la generación de empleo. Con este objetivo, Cámara Zaragoza desarrolla proyectos que contribuyan a incrementar el número de empresas exportadoras de nuestra comunidad, aumentando el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

Para la ejecución de muchas de estas acciones se cuenta con el apoyo y la cofinanciación del Gobierno de Aragón y están incluidas en el Plan Cameral de Internacionalización de Aragón firmado en 2020 con el Gobierno de Aragón. La clasificación de las actividades del área de internacionalización es la siguiente:

- > **Acciones de promoción comercial**
 - > Misiones comerciales
- > **Asesoría y consultoría internacional:**
 - > Asesoría
 - > Asesoría en operativa internacional
 - > Sesiones Km.0
 - > Consultoría e Inteligencia de mercados
 - > Tech Market
 - > Análisis y planificación estratégica
 - > Market Developer
 - > Formación, jornadas y seminarios:
 - > Desayunos Club Cámara Forum Internacional
 - > Canal Experto: Jornadas y Seminarios Técnicos
 - > Comunicación:
 - > Boletín Internacional NET
 - > Canal Unico de Internacionalización – Exportar en Aragón
- > **Otros programas de promoción:**
 - > Premios Exportación
 - > Proyectos sectoriales en colaboración con otras Organizaciones
- > **Proyectos europeos**

ACCIONES REALIZADAS

A continuación se detallan las acciones desarrolladas desde el área de internacionalización a lo largo de 2020:



Departamento de Internacionalización de la Cámara de Comercio de Zaragoza

1) ACCIONES DE PROMOCIÓN COMERCIAL

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.

Identificación y elaboración de agendas de contactos comerciales e institucionales que creen oportunidades comerciales cualificadas. La correcta organización de una misión comercial requiere de una perfecta sincronización entre los intereses geográficos, temporales, sectoriales y empresariales. Todo ello junto a una cuidada selección de los colaboradores en destino para la elaboración de las agendas son claves para la consecución de los objetivos empresariales.

El programa de actividades diseñado para 2020 se ha visto afectado por la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, que ha obligado a suspender las misiones comerciales programadas y transformarlas en la medida de lo posible en acciones comerciales virtuales.

- > **Acciones comerciales virtuales: 3**
- > **Países visitados: 3**
- > **Empresas participantes: 19**
- > **Empresas aragonesas participantes: 14**

Acciones y países

Acciones cofinanciadas por Gobierno de Aragón

- > **Misión Comercial virtual a Egipto y Sudán (El Cairo)**
(14-20/03/2020)
Empresas participantes: 9 / Aragonesas: 7

* Inicialmente se convocó como una acción colectiva a Egipto y Sudán, que hubo que transformar en virtual al coincidir las fechas de realización de la misma con el inicio del estado de alarma.

- > **Misión Comercial virtual a Colombia (Bogotá)**
(28-30/09/2020)
Empresas participantes: 9 / Aragonesas: 6

- > **Misión Comercial virtual a Reino Unido (Londres)**
(Septiembre-diciembre)
Empresas participantes: 1

Inteligencia de mercados – TECH MARKET

El Tech Market es 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.

> Número de proyectos: 4

Análisis y planificación estratégica

Esta actividad tiene como finalidad mejorar la comprensión y disponer de información que permita a la empresa acceder a nuevos mercados y consolidar su presencia en los mismos, reduciendo riesgos e incrementando la eficacia de las acciones de promoción comercial en destino.

Estas actuaciones requieren de una metodología de trabajo concreta y acompañamiento a la empresa a lo largo del proceso, y para ello las Cámaras disponen de las herramientas de inteligencia comercial que lo hacen posible.

Las acciones llevadas a cabo en esta línea de actuación van desde la selección de mercados a la elaboración de planes estratégicos de internacionalización.

Los planes de internacionalización se desarrollan a lo largo de varias fases, 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 realizada en base a criterios objetivos a partir de un verdadero conocimiento de los mercados.

> Número de planes realizados: 7

> Número de mercados analizados: 21

2) ASESORÍA

Asesoría en Operativa Internacional

Este servicio tiene como finalidad mejorar la operativa internacional de las empresas, dando no solo respuesta rápida a los problemas que genera la actividad internacional, sino propiciando que la empresa mejore su competitividad a través del análisis y optimización de sus procesos.

A través del servicio de Asesoría en operativa internacional se da respuesta a todo tipo de consultas e incidencias a las que la empresa se enfrenta durante su actividad internacional y en los procesos de implantación en el exterior (identificación de partidas arancelarias, derechos y procedimientos aduaneros, regímenes comerciales, normas de origen, incoterms, transportes, cobros y pagos internacionales, documentación, etc.).

Existe la posibilidad de que el servicio se preste con la contratación de un Plan Bonus. El Plan Bonus facilita el acceso al servicio de asesoría de manera continuada y personalizada, a la vez que desde la Cámara se adquiere un mayor conocimiento sobre la operativa y las actividades que la misma está realizando, facilitando la resolución de las consultas, el seguimiento y la identificación de problemas y oportunidades.

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 para una mejor prestación del servicio.

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: 522
 - > Empresas atendidas: 359

Sesiones Km.0

El Km. 0 son sesiones formativas de tres/cuatro horas de duración, impartidas por los técnicos del Área de Internacional de las Cámaras de Comercio, que tienen como objetivo ofrecer a las empresas una visión técnica y práctica sobre los trámites esenciales de la operativa de import/export, conocer qué figuras intervienen en el proceso y aprender a realizar correctamente una oferta. Esta actividad se suspendió durante los meses de confinamiento para ser retomadas a partir de septiembre en formato virtual.

> Sesiones impartidas: 3

> Asistentes: 18

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: 5

FORMACIÓN, JORNADAS Y SEMINARIOS

Desayunos del Club Cámara Forum 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. Durante este año se han organizado desayunos en formato presencial y formato digital.

> Encuentros: 9

> Asistentes: 210

Detalle de las acciones realizadas:

- > Desayuno: Brexit: Situación actual desde la perspectiva de nuestros responsables comerciales en el Reino Unido (06/02/2020): 20 asistentes
- > Desayuno: Cómo hacer negocios en Colombia y Perú (14/02/2020): 26 asistentes
- > Desayuno: Cómo optimizar la gestión con la aduana (27/02/2020): 21 asistentes
- > Desayuno: Agentes comerciales en Francia (03/03/2020): 19 asistentes
- > Desayuno: Cómo hacer negocios en Polonia (17/09/2020): 28 asistentes
- > Desayuno: Cómo hacer negocios en el Reino Unido (15/10/2020): 16 asistentes
- > Desayuno: Brexit Coyuntura actual y novedades de la última ronda de negociación (15/10/2020): 24 asistentes
- > Desayuno: Cómo hacer negocios en África Occidental (19/11/2020): 33 asistentes
- > Desayuno: Cómo hacer negocios en Chile (17/12/2020): 23 asistentes

Canal Experto: Talleres y Seminarios técnicos

La actividad formativa realizada a través de la organización de talleres y seminarios técnicos se ha desarrollado fundamentalmente a través de acciones en formatos digitales. Su programación tiene como finalidad la presentación de novedades en materia de comercio internacional y las materias se desarrollan con un alto grado de especialización.

> Acciones: 19

> Asistentes: 723

Detalle de las acciones realizadas:

- > Jornada: Las nuevas perspectivas comerciales en el Reino Unido (16/01/2020): 40 asistentes
- > Canal Experto: IVA internacional_ El IVA en las ventas en consigna (26/05/2020): 9 asistentes
- > Canal Experto: Herramientas para la vigilancia de mercados internacionales (16/06/2020): 26 asistentes
- > Canal Experto: El Origen de las mercancías (23/06/2020): 16 asistentes
- > Canal Experto: Exportación a EEUU: Controles y requisitos de la FDA (07/07/2020): 10 asistentes
- > Canal Experto: Desplazamiento de trabajadores en tiempos de crisis (14/07/2020): 14 asistentes
- > Webinar: Medios de pago internacionales, Repercusión del Covid 19 y recomendaciones (30/04/2020): 86 asistentes
- > Webinar: Repercusión del Covid-19 en las relaciones contractuales transporte y compraventa internacional (07/05/2020): 77 asistentes
- > Webinar: Línea de cobertura para créditos CESCE COVID-19 (14/05/2020): 28 asistentes
- > Webinar: Reino Unido: Retos y oportunidades ante el Brexit (21/05/2020): 89 asistentes
- > Webinar: Francia. Situación actual. Oportunidades y retos (28/05/2020): 75 asistentes
- > Webinar: Italia: Situación actual y oportunidades de negocio (25/06/2020): 23 asistentes
- > Webinar: Techmarket: Herramienta de inteligencia para competir en los mercados exteriores (02/07/2020): 34 asistentes
- > Webinar: Bélgica y Luxemburgo: Situación actual y oportunidades de negocio (09/07/2020): 32 asistentes
- > Webinar: LinkedIn Internacional 4.0 (10/12/2020): 70 asistentes
- > Seminario técnico: Bill of Lading Todo lo que necesitas saber (4 y 5/06/2020): 19 asistentes
- > Seminario técnico: El Iva en las operaciones triangulares y en cadena (11/06/2020): 26 asistentes
- > Seminario técnico: Incoterms 2020 cómo evitar errores frecuentes (24/09/2020): 26 asistentes
- > Seminario técnico: Medios de pago internacionales y garantías bancarias (29/10/2020): 23 asistentes

COMUNICACIÓN

En este ámbito se incluye la realización de contenidos (video entrevistas, noticias, reportajes,...) que se publican en canales específicos como son las páginas web de las Cámaras, la web Exportar en Aragón, el portal Redacción y la newsletter quincenal InternacionalNet.

Además, de la difusión de contenidos y visibilidad a través de las redes sociales de la Cámara, Redacción y Exportar en Aragón, y medios de comunicación.

Boletín InternacionalNet

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: 22
- > Receptores: 5.300

Exportar en Aragón.- 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.

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

3) 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 circunstancias excepcionales de este año obligaron a retrasar los actos de entrega de los Premios Exportación 2019 al mes de noviembre. También se ha desarrollado un programa de actividades que ha transformado el acto de entrega en la "semana de los Premios Exportación".



Entrega de los Premios a la Exportación 2020

Las empresas galardonadas en 2020 con los Premios Exportación 2019 de la Cámara de Comercio de Zaragoza fueron:

- > ARIÑO DUGLASS – Premio Club Cámara a la Internacionalización
- > PRODESA – Premio Extraordinario por su Trayectoria Internacional
- > MAS SEEDS (SEMILLAS AGRAR) – Premio Exportación Mediana Empresa
- > AUDIOBUS – Premio Exportación Pequeña Empresa

Las actividades realizadas a lo largo de la Semana de los Premios Exportación han sido:

- > Actividades 23 de noviembre:
 - > Mesa-coloquio: Nuevos horizontes exportadores para el sector agroalimentario aragonés.
 - > Entrevista a Audiobus, Premio Exportación 2019 en la categoría de pequeña empresa.
 - > Entrega del premio.
- > Actividades 24 de noviembre:
 - > Mesa-coloquio: La gestión del talento en los procesos de internacionalización.
 - > Entrevista a Mas Seeds (Semillas Agrar), Premio Exportación 2019 en la categoría de mediana empresa.
 - > Entrega del premio.
- > Actividades 25 de noviembre:
 - > Mesa-coloquio: Digitalización de procesos de internacionalización
 - > Entrevista a Prodesa, Premio Extraordinario por su Trayectoria Internacional
 - > Entrega del premio.
- > Actividades 26 de noviembre:
 - > Mesa-coloquio: Internacionalización, innovación, investigación y universidad.
 - > Entrevista a Ariño Duglass, Premio Club Cámara a la Internacionalización.
 - > Entrega del premio.

Proyectos sectoriales en colaboración con otras Organizaciones

> Canal CONTRACT

Durante 2020 se ha continuado trabajando en el Plan Contract Aragón junto con Aragón Exterior, proyecto en el que hay participando más de 90 empresas y entidades. En este marco las acciones realizadas han sido las siguientes:

- > Jornada Contract en marco de la Feria del Mueble de Zaragoza y visita a instalaciones de empresas del Programa. 22 y 23 de enero 2020. Participaron más de 60 empresas
- > Webinar Internacional Contract.- "Preparados para la oportunidad. Una visión compartida desde Latinoamérica/Caribe, EEUU y Europa". 7 de abril 2020
- > Webinar Internacional Contract.- "Adecuación de espacios Hospitality post-aislamiento. Protocolo vs diseño" Una visión compartida desde Latinoamérica/Caribe, EEUU y Europa. 21 de mayo 2020
- > Webinar Contract Aragón.- "Sostenibilidad, Turismo y Contract en clave internacional". 14 de julio 2020

4) PROYECTOS EUROPEOS

Proyectos presentados

Durante este año se presentaron 6 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+, diseñado para apoyar los esfuerzos de los países participantes por utilizar de forma eficiente el potencial del talento humano y social, atendiendo al principio del aprendizaje permanente, vinculando el apoyo al aprendizaje formal, no formal e informal en los ámbitos de la educación, la formación y la juventud.

> WBL TOUR - "Development of Partnerships through Intermediary Platforms for the support of WBL/Apprenticeship schemes in Tourism".

Este proyecto 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 implantación de sistemas de aprendizaje en el sector del turismo.

> Deep IN WBL: Deepening WBL Impact & women empowerment.

Proyecto liderado por la Cámara que persigue poner en valor el papel de la mujer (empresaria, formadora, docente o estudiante) en los sistemas de aprendizaje en el centro de trabajo.

> 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 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.

El proyecto 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.



> Certification and Qualification for Europe's Job Brokers.

El proyecto tiene como objetivo diseñar una nueva cualificación y certificación de la figura del "Job Broker" (corredor de empleo) a nivel europeo.

> 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.

> Escape to stay - make VET your first choice.

Persigue promover la formación profesional entre los jóvenes a través de juegos de escape.

> Skills Swap: sharing skills for WBL in VET for Europe's hospitality sector.

Pretende promover la formación continua del profesional del sector de hostelería, facilitando el intercambio de personal entre empresas del sector para adquirir nuevas competencias o habilidades



5 GRUPOS DE INTERÉS

5.1 EMPLEADOS

Para la Cámara de Comercio los empleados son clave para el desarrollo de su Misión, y desde el servicio de recursos humanos se llevan a cabo las gestiones y tramitaciones de las relaciones laborales con los empleados. Al final de 2020 la Cámara de Comercio contaba con una plantilla de 54 empleados de los que 43 son mujeres y 11 hombres. Con respecto a los niveles dentro de la Cámara están establecidos de la siguiente manera:

- > **Nivel E.** Lo ocupa el Secretario/a General de la Cámara en cada momento.
- > **Nivel 0.** Lo ocupa el Subdirector/a y/o Vicesecretarios/as que puedan existir en la Cámara en cada momento.
- > **Nivel 1.** Cargos de dirección de libre designación. Requiere un grado universitario y/o amplia experiencia. Competencias de gestión. Es responsable de los resultados de un área. Tiene personal técnico y / o administrativo a su cargo.
- > **Nivel 2.** Requiere un grado universitario y/o amplia experiencia. Competencias de gestión. Es responsable de los resultados de un servicio. Puede tener personal técnico y/o administrativo a su cargo. Puede ser de libre designación de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 del presente Convenio.
- > **Nivel 3.** Los requisitos son similares al nivel 2, pero su responsabilidad está referida a un proceso o a un proyecto. Autonomía alta de trabajo.
- > **Nivel 4.** Requiere un grado universitario y/o amplia experiencia. Competencia técnica alta. Autonomía media de trabajo.
- > **Nivel 5.** Requiere grado superior o medio en FP o grado universitario y/o experiencia. Competencia técnica media. Supervisión directa de un responsable.
- > **Nivel 6.** Requiere grado superior o medio en FP o experiencia. Su labor consiste en trabajos administrativos. Supervisión directa de un responsable.
- > **Nivel 7.** Requiere formación básica o experiencia. Su labor consiste en trabajos administrativos sencillos o de apoyo.

Con respecto al bienestar, la seguridad y salud, la Cámara de Comercio de Zaragoza ha velado desde sus inicios por de sus empleados así como por 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.

5.2 PROVEEDORES

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza se rige conforme al derecho privado ya que no tiene la consideración de poder público adjudicador, ni merece, por supuesto, la consideración de sector público, por lo que queda fuera del ámbito de aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Por este motivo, la contratación de la Cámara se realiza conforme al derecho privado, habilitando para ello un procedimiento que garantice los principios de publicidad, transparencia y no discriminación. Con tal finalidad, se han redactado y aprobado Instrucciones de Contratación, a efectos de racionalizar y ordenar la contratación de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza, de modo que se acomode a los principios mencionados.

Estas Instrucciones fueron aprobadas por el Pleno y entraron en vigor el día 1 de enero de 2019. Con la entrada en vigor de dichas Instrucciones de Contratación quedaron derogadas las anteriores Normas de Contratación aprobadas por Cámara, así como las Instrucciones internas para Procedimientos de Contratación.

5.3 REUNIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Con el objetivo de conocer las propuestas y reflexiones de los representantes de los principales grupos de interés de la Cámara de Comercio de Zaragoza, para la realización de esta memoria de Sostenibilidad, el 18 de marzo de 2021 tuvo lugar un encuentro con representantes de distintos grupos de interés:

- > **Comisión de Responsabilidad Social Empresarial de la Cámara de Zaragoza.** - Trico Group
- > **Usuarios/Clientes** Cámara Zaragoza. Kalfrisa
- > **Socios Club Cámara** - Digital Hand Made
- > **Proveedores** - Selenus
- > **Asociaciones**- Horeca Zaragoza
- > **ONG/Tercer Sector.** Cruz Roja Zaragoza
- > **Colaboradores** - Universidad Zaragoza
- > **Administraciones Públicas** - Gobierno De Aragón y Ayuntamiento de Zaragoza
- > **Clústers**- Cluster Energía
- > **Empleados** - Cámara Comercio
- > **Medios de Comunicación** - Herald De Aragón

Este diálogo es imprescindible para realizar el análisis de materialidad. Es decir, la Cámara de Zaragoza debe definir quién es la sociedad para ella, cómo impacta y cómo quisiera impactarla. La entidad, a través de este ejercicio de puesta en común, debe identificar sus impactos a través de sus actuaciones actuales, así como los que quiere para el futuro. De las siguientes conclusiones, se orientará el trabajo de la Cámara en el ámbito de la RSC más adelante.

Desde la Misión de la Cámara de Comercio, se plantea la reunión con los grupos de interés para fomentar alianzas y participar en la fijación de objetivos sostenibles que permitan identificar los hitos más destacables de la Cámara de Comercio de Zaragoza.

La Cámara de Comercio, desde el punto de vista de la sostenibilidad, está comprometida con:

- > Las Personas, tanto a nivel de los empleados como de los socios, clientes, proveedores y demás grupos con los que la Cámara se relaciona e interactúa para avanzar en una mejora de su impacto con un enfoque inclusivo.
- > El ámbito económico, que permite la solvencia financiera suficiente para dar sostenibilidad a los proyectos que se emprenden desde la Cámara de Comercio.
- > La Gobernanza, para trabajar desde la transparencia que le es exigida al ser una Corporación de derecho público.
- > La Sociedad, debido al gran impacto que desde la Cámara se tiene sobre ella y con el propósito de crecer acompañando los intereses y mejoras del comercio, la industria y los servicios que son pilares básicos de la corporación.
- > El Medioambiente, por medio de la mejora constante de todos los procesos que conllevan impacto en el entorno.

PRINCIPALES CONCLUSIONES

- > La Comisión de Responsabilidad Social (RS) de la Cámara de Comercio de Zaragoza es un buen punto de encuentro para compartir inquietudes y recursos. Fomentar e intercambiar experiencias.
- > La legislación ya no da opción a la voluntariedad, en términos de Responsabilidad Social y los clientes ya lo exigen, no es opcional.
- > Con los socios de la Cámara se buscan sinergias, compartir recursos y hacer proyectos colaborativos. Se ve muy necesario promover la cultura de la Responsabilidad Social y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La Cámara tiene un papel de guía, de faro para las pequeñas empresas y desde la Cámara está ese deber de información y formación, así como el de exigir a los proveedores el valor añadido de la RS.

> Desde los medios de comunicación se pide una mayor transparencia. Se pide una relación más honesta entre medios informativos y administraciones públicas, en general. Desde la Cámara se puede trabajar por la Transparencia y actuar como ejemplo para otras entidades. La Cámara tiene el poder de que se repliquen sus modelos de transparencia en el resto de la sociedad.

> Se conoce sobre todo la Cámara de Comercio a nivel externo, su visibilidad pública y cartera de servicios.

> El mayor impacto social que se le reconoce a la Cámara de Comercio está en su capacidad de tejer redes entre las empresas; aglutinar las necesidades de las empresas, compartir conocimiento...

> La Cámara es una corporación de derecho público y, por lo tanto, tiene entre sus misiones colaborar con las Administraciones Públicas. Se reconoce una gran colaboración con éstas, lo que la convierte en un agente importante de intermediación entre las administraciones y la sociedad.

> Se destaca la importancia de la Cámara de Zaragoza como altavoz y canal de comunicación para conectar y comunicar con la sociedad empresarial. Se destaca la gran confianza que las administraciones tienen en la Cámara a la hora de confiar programas y gestiones, especialmente en su agilidad y conocimiento del entramado administrativo.

> La Contratación Pública, que representa un 20% PIB, es un elemento esencial de la economía. Para que sea eficaz y eficiente hay elementos de formación y difusión de la información que son muy importantes. Cabe destacar las cláusulas sociales, medioambientales y determinadas colaboraciones con agentes del Tercer Sector. En este aspecto la Cámara podría contribuir para difundir mejor entre las PYMES el acceso a licitaciones, conocer mejor los contratos públicos. La Cámara también puede desarrollar un papel muy importante de formación y comunicación para la gestión de los Fondos Europeos.

> Respecto al Medioambiente se valora positivamente el trabajo de la Cámara en este ámbito, motivando, inspirando y asesorando en esta materia.

> Sobre Personas - sostenibilidad humana- situar a las personas en el centro de los procesos. Se pide a la Cámara de Zaragoza seguir ahondando en este aspecto. La formación es clave y también el emprendimiento entre los juniors por lo que se anima a seguir impulsando contando con las Universidades.

> Se destaca la importancia que juega la Cámara en el acompañamiento a las empresas, lo que es muy valorado por éstas. También valoran altamente la formación que se ofrece a los empleados y mandos de las empresas, especialmente la gran capacidad de reacción y adaptación a las nuevas necesidades de formación.

> Precisamente la formación es uno de los aspectos más repetidos y valorados por la mayoría de los grupos de interés. Uno de los principales espacios de compromiso social de Cámara es la Formación, muy alineada con la realidad de las empresas, y muy atenta a las necesidades de las entidades. Se solicita mantener ese diálogo abierto a nivel de intereses formativos para mantener su contacto con la realidad.

> En cuanto al sector asociativo, se recalca la buena colaboración, especialmente con la entidad representada, que considera a la Cámara como un "partner" imprescindible. Se pide continuar en la línea de colaboración y apoyo.

> La Cámara de Comercio de Zaragoza trabaja en líneas comunes de contratación e inserción social con varias entidades que trabajan con personas vulnerables. Muy destacable la capilaridad de la Cámara para el trabajo de inserción de personas en riesgo de exclusión al mercado laboral. La Cámara de Comercio, a través de la Fundación Basilio Paraíso, supone un nexo importantísimo entre el Tercer Sector y las empresas.

> A nivel interno, se destaca la gran ética de las personas que configuran el equipo de la Cámara. Destaca la gran confianza existente entre los equipos y, sobre todo, resaltar la importancia de la oportunidad que ofrece la Cámara a sus empleados para seguir aprendiendo y creciendo.

> En cuanto a la RSE. Es importante enfocar la política de responsabilidad desde el punto de vista de la participación, por lo que este trabajo con los grupos de interés de considera un paso más de la Cámara de Comercio de Zaragoza hacia la sostenibilidad social.

5.4 MATRIZ DE MATERIALIDAD

El resultado del análisis de materialidad será el punto de partida para la estrategia de Cámara de Comercio en cuestiones de RSE. Este análisis contribuye a ofrecer la máxima transparencia en la gestión de la empresa y también a reconocer los aspectos sobre los que debe pivotar su gestión a largo plazo.

Tras realizar el análisis de materialidad que diagnostica los temas más relevantes de trabajo en el ámbito de la sostenibilidad de la Cámara de Comercio, realizado a partir de la reunión con los grupos de interés se llega al siguiente cuadro:

COMPROMISOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE ZARAGOZA CON:	
LA SOCIEDAD	FORMACIÓN
	ACOMPAÑAMIENTO A EMPRESAS
	PARTICIPACIÓN GRUPOS DE INTERÉS
GOBERNANZA	TRANSPARENCIA
	ÉTICA
	COMUNICACIÓN
CON LOS EMPLEADOS	CONFIANZA
	SEGURIDAD
CON EL MEDIO AMBIENTE	HUELLA DE CARBONO

MATRIZ DE MATERIALIDAD



6 CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza, es una Corporación de derecho público que tiene como misión la representación, promoción y defensa de los intereses generales del Comercio, la Industria y los Servicios, así como posicionarse ante todos aquellos temas de interés para el segmento empresarial de Zaragoza, actuando como órgano consultivo y de colaboración con las administraciones públicas y mediante la prestación de servicios de valor diferencial, sobre las siguientes bases: Apoyo a emprendedores, desarrollo de acciones formativas, fomento del comercio exterior, actitud de innovación continua, promoción del desarrollo sostenible y de una cultura que favorezca la tutela del medio ambiente.

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, se ha definido esta Política basada en los siguientes propósitos:

- > 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.
- > 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.
- > 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.



> 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.

> 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 esta política.

Sobre la base de todo lo expuesto, se ha desarrollado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente que cumple los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables, basado en las normas UNE-EN-ISO-9001:2015 y UNE-EN-ISO-14001:2015, y que a través de su implantación asegura la mejora continua de los servicios que se prestan para así aumentar la satisfacción de los clientes, previniendo además la contaminación al medio, lo cual permite asegurar el cumplimiento de la política y objetivos establecidos.

Esta Política se documenta, implementa, actualiza y es comunicada a todos los empleados.

7 SOCIEDAD

Dentro de que la propia esencia de la Cámara de Comercio de Zaragoza es ofrecer un servicio a la sociedad, destacamos en este apartado su función pública que permite a los ciudadanos presentar alegaciones a los proyectos normativos a través del portal web de la Administración competente y en virtud del artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se regula el trámite de consulta pública previa.

Esta función ayuda a recabar la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma 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.

Las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación, tienen encomendadas entre otras, 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.

Por ello, desde la web de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza se da publicidad a aquellos proyectos normativos que puedan ser de interés a los diferentes sectores empresariales, ya sean promovidos tanto desde la esfera europea como desde los ámbitos estatal o autonómico.

FUNDACIÓN BASILIO PARAÍSO

Dentro de su compromiso con la sociedad la Cámara de Comercio de Zaragoza constituyó en 2008 la Fundación Basilio Paraíso con el propósito de contribuir al desarrollo económico de Aragón, apoyando de forma preeminente a las pymes familiares, todo ello basado en criterios de innovación, excelencia y compromiso institucional en los diversos ámbitos empresariales, formativos, culturales y sociales.

Desde septiembre de 2019, la Fundación Basilio Paraíso ha incorporado a sus estatutos el apoyo a las empresas aragonesas en la incorporación de los valores sociales, fomentando la Responsabilidad Social Empresarial y la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados por Naciones Unidas para la Agenda 2030, convirtiéndose en palanca de dinamización de una nueva cultura empresarial basada en la sostenibilidad y compromiso social, fomentando las alianzas con otras organizaciones que persiguen los mismos fines.

Misión

La Fundación Basilio Paraíso tiene como objetivo impulsar el desarrollo económico de la Comunidad Autónoma de Aragón a través de diversos ámbitos, culturales, sociales, institucionales y primordialmente a través del ámbito empresarial. Para ello se centra en el apoyo a la empresa familiar, la formación ejecutiva. En el ámbito de los valores intangibles, fomenta la Responsabilidad Social Empresarial y la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y participa activamente en la vida social y cultural de la Comunidad, promoviendo el debate público de ideas y realizando propuestas de renovación económica y social.

Visión

La Fundación Basilio Paraíso desea convertirse, desde el entorno de las Cámaras de Comercio, Industria Y Servicios de Aragón, en un referente de acción integrada en los ámbitos empresariales, formativos, culturales y sociales. Todo ello, bajo la inspiración de la figura de Basilio Paraíso, el fundador de la Cámara de Zaragoza y ejemplo de emprendedor y mecenas con proyección nacional.

Fines

La Fundación es una institución con las siguientes finalidades de interés general:

- a) Impulsar el desarrollo económico de la Comunidad Autónoma de Aragón, fomentando actividades culturales, sociales, institucionales, primordialmente en el ámbito empresarial.
- b) Colaborar y participar activamente en la vida social y cultural de la Comunidad Autónoma de Aragón, promoviendo el debate público de ideas y realizando propuestas de renovación económica y social.
- c) Proponer el establecimiento de vínculos empresariales y culturales de Aragón con otros países, que permitan la mutua cooperación en el desarrollo económico.
- d) Prestar apoyo a las Pymes, especialmente a las de carácter "familiar", sirviendo de plataforma de encuentro, análisis y debate interdisciplinar e intersectorial, en el que participen y se integren las empresas familiares.
- e) Concienciar y ayudar a las empresas aragonesas en la incorporación de los valores sociales, fomentando la Responsabilidad Social Empresarial y la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados por Naciones Unidas para la Agenda 20/30, convirtiéndose en palanca dinamizadora de una cultura empresarial basada en la sostenibilidad y compromiso social.
- f) Fomentar el estudio y difusión de la historia y evolución mercantil de Aragón y de las empresas que la han protagonizado, promoviendo el reconocimiento público de las empresas centenarias. g) Recuperar la obra y contribuir a la valoración de la figura de D. Basilio Paraíso Lasús.

8 SOBRE ESTE INFORME

En su redacción, se han seguido las recomendaciones de los estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

En este contexto y a través de este Informe de Responsabilidad Social Corporativa, Cámara de Comercio de Zaragoza informa sobre cuestiones ambientales y sociales, así como sobre otras relativas al personal, de gran importancia para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio, reflexionando sobre el grado de relevancia que tiene para la compañía cada cuestión propuesta por la ley, junto con las políticas y los riesgos asociados a cada una de ellas, teniendo en cuenta para futuros informes en este marco de referencia GRI, el indicador de referencia que se utilizará para su seguimiento y evaluación.

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa también rinde cuentas de la estrategia de Responsabilidad Social para garantizar un comportamiento responsable, y recoge sus compromisos con todos sus grupos de interés. Asimismo, el Informe de Responsabilidad Social Corporativa demuestra el compromiso de la compañía hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y dará respuesta en futuros informes al Informe de Progreso de la compañía en la implementación de dichos principios.

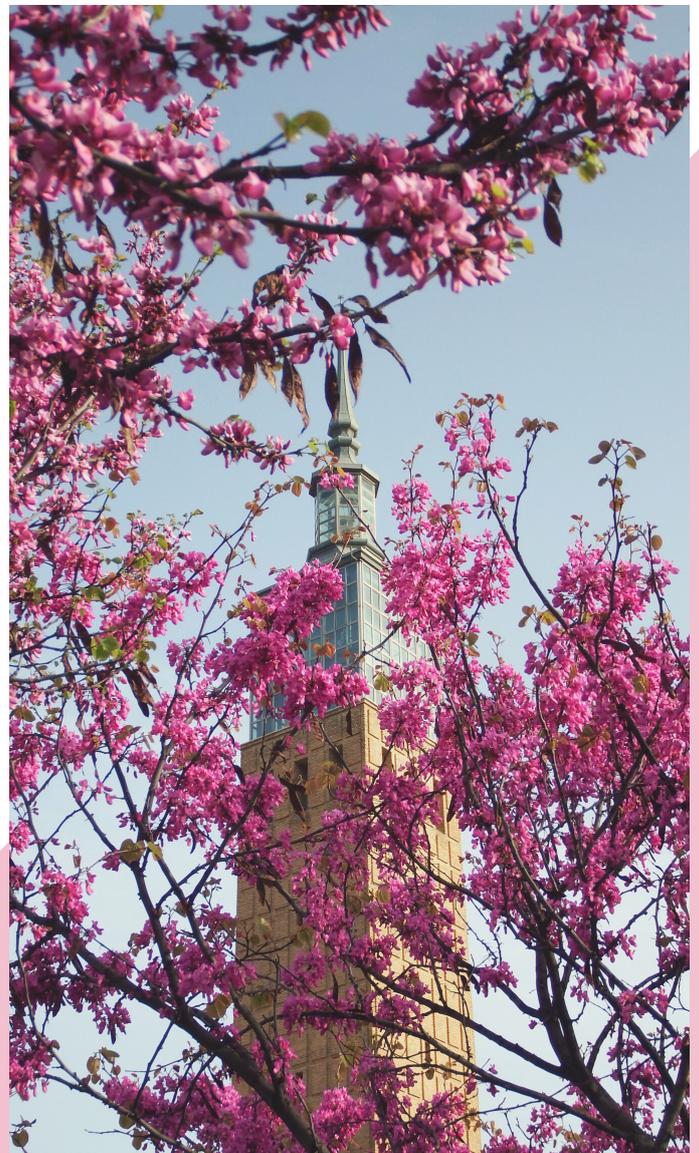
Tanto en la elaboración de este informe como en la selección de sus contenidos se han valorado los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo. Para más información, consultar el apartado 5.4 de este Informe. La aproximación de este Informe hacia la sostenibilidad refuerza el posicionamiento de la Cámara de Comercio de Zaragoza sobre la importancia de la Sostenibilidad como factor estratégico.

Se comparte la orientación sobre cómo la acción empresarial es clave para mejorar la vida de las personas, preservar el planeta y conseguir una sociedad más próspera y concienciada, y para ello el desarrollo empresarial debe tener un enfoque sostenible e inclusivo.

Se ha iniciado una ronda de diálogo con los principales grupos de interés con el fin de identificar los impactos más significativos de nuestras actividades, y de esta manera comenzar los procesos necesarios para poder elaborar un informe de sostenibilidad de acuerdo a los estándares marcados por Global Reporting Initiative (GRI).

Este primer paso permitirá afinar la estrategia de la Cámara de Comercio de Zaragoza hacia la sostenibilidad de manera que se identifiquen los riesgos, oportunidades e impactos de la misma.

Se pondrá especial interés en todo lo relativo a la Gobernanza y la Transparencia, así como a un enfoque de gestión con indicadores en el ámbito económico, social y medioambiental. Esto permitirá complementar, entre otras, las áreas relativas al desempeño económico, los impactos económicos indirectos, las prácticas de adquisición, todo lo relativo al impacto medioambiental, las prácticas hacia los empleados, los espacios de formación y enseñanza, los temas relacionados con salud y seguridad o las relaciones con las comunidades locales, entre otras. Estos avances permitirán seguir presentando el trabajo que se desarrolla desde la Cámara de manera que todos los ciudadanos interesados puedan tener una imagen completa y equilibrada de los temas materiales y la gestión de sus impactos asociados.



Cámara
Zaragoza