

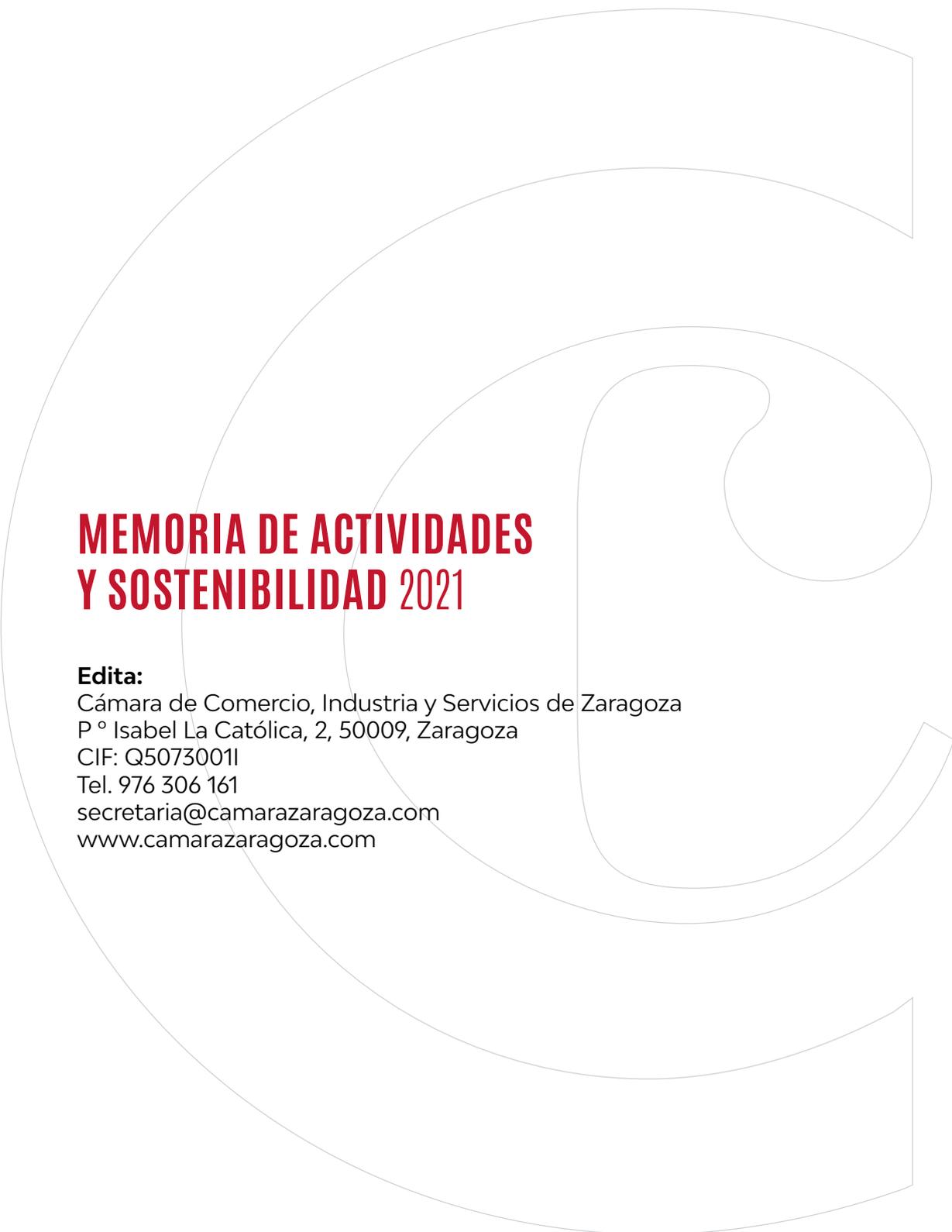
Cámara
Zaragoza

MEMORIA DE ACTIVIDADES Y SOSTENIBILIDAD 2021



**EL
FARO
QUE TE
GUÍA**

135 AÑOS
ILUMINANDO NUESTRO
MAR DE EMPRESAS



MEMORIA DE ACTIVIDADES Y SOSTENIBILIDAD 2021

Edita:

Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza

P ° Isabel La Católica, 2, 50009, Zaragoza

CIF: Q50730011

Tel. 976 306 161

secretaria@camarazaragoza.com

www.camarazaragoza.com

ÍNDICE

I. CARTA DEL PRESIDENTE	05
II. 135 ANIVERSARIO DE CÁMARA ZARAGOZA	06
III. NUESTRA ORGANIZACIÓN	08
IV. INFORMACIÓN FINANCIERA	20
V. ESTRATEGIA Y ACTIVIDADES	22
5.1. Área de Competitividad	23
5.2. Área de Formación	34
5.3. Área de Internacionalización	42
5.4. Área de Gestión Económica y Estrategia Corporativa	52
5.5. Área de Función Pública y Servicios Corporativos	56
5.6. Área Club Cámara	62
5.7. Comunicación	64
VI. INFORME DE SOSTENIBILIDAD	70



CARTA DEL PRESIDENTE

En 2021 la Cámara de Comercio de Zaragoza ha cumplido 135 años. Un aniversario que demuestra el vigor de esta institución, que nació como respuesta a una crisis económica en España, para defender los intereses generales del comercio, la industria y los servicios de Zaragoza y favorecer el enriquecimiento de su provincia.

Un aniversario que celebramos el pasado mes de septiembre con ilusión y mirando al futuro, con un icono que forma parte del paisaje de nuestra ciudad, el faro que ilumina “nuestro mar de empresas” como reza el lema de este aniversario. Porque, al igual que en ese 1886, la razón de ser de la Cámara de Zaragoza sigue siendo el apoyo a las empresas aragonesas que contribuyen al bienestar económico de nuestro territorio, ofreciéndoles servicios, apoyo y formación para su desarrollo y fortalecimiento y, un año más, lo hemos demostrado.

La pandemia de la Covid-19 ha vuelto a marcar la agenda cameral en 2021, en el que la incertidumbre y la esperanza de la recuperación han sido los dos factores sobre los que han pivotado las acciones. Hechos como el desabastecimiento de materiales, la crisis de los contenedores a nivel internacional y la subida del precio de la energía son derivadas que han afectado a la marcha de las empresas aragonesas en el año que terminamos.

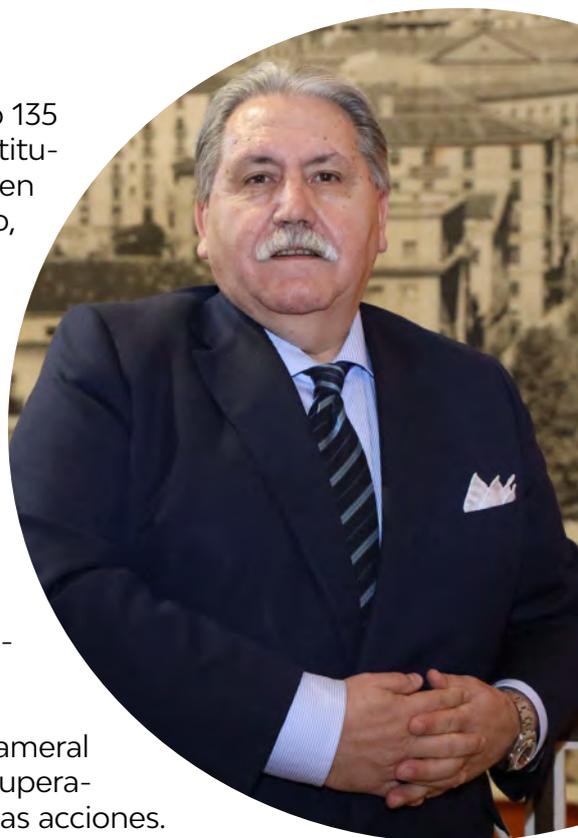
Por otro lado, los Fondos Europeos Next Generation que han comenzado a llegar a España han marcado muchas de las actuaciones y las expectativas del ecosistema de la Cámara, incidiendo en las líneas marcadas por la Unión Europea para la selección de proyectos, como la digitalización, la innovación, la sostenibilidad y la igualdad de oportunidades. Sobre estos aspectos, a lo largo del año se han fomentado acciones y formaciones orientadas a las empresas.

Asimismo, las Administraciones Públicas han seguido confiando en la Cámara de Comercio de Zaragoza para llevar a cabo proyectos y desarrollar programas, demostrando el gran capital humano y la experiencia de los que trabajan en esta Corporación.

Cerramos un año nuevamente atípico a causa de la crisis sanitaria, pero en el que la Cámara de Zaragoza ha trabajado con energía y con nuevas propuestas para responder a los retos de la actualidad, como lo ha venido haciendo durante los últimos 135 años de la historia de la ciudad y que es la clave de su larga historia, manteniendo el pulso de la actualidad y adaptándose a los nuevos retos que plantea el futuro. Tradición e innovación al servicio de la provincia de Zaragoza.

D. Manuel Teruel Izquierdo

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



2. Celebración: 135 aniversario



El 16 de septiembre de 2021, la Cámara de Comercio de Zaragoza cumplió 135 años y lo celebró con un evento el 23 de septiembre, reuniendo a todos los que forman parte de la Corporación: proveedores, usuarios, miembros del Club Cámara, empresas, colaboradores e instituciones.

El Palacio de Congresos de Zaragoza acogió la gran fiesta de la institución cameral, con la que se quiso retomar la actividad presencial interrumpida por la pandemia, y en el marco de la cual se hizo entrega de las Medallas Basilio Paraíso, que fueron entregadas al empresario **Miguel Carreras**, por su trayectoria en el mundo empresarial; al directivo **José Longás**, a título póstumo, por sus logros en el mundo ejecutivo; al economista y catedrático **Vicente Salas**, por su contribución a la investigación en el campo de la Economía; y a **Francisco Nácher**, por su iniciativa innovadora.

En el marco de este aniversario, se celebraron varios hitos hasta el final de año: los Premios Pyme, los Premios a la Exportación y un evento de Formación.



PREMIOS PYME DEL AÑO

El galardón se entregó el 28 de octubre y fue otorgado a Prodesa Medioambiente. Nodriz Tech, Foticos, Jumosol y Novapan/Panishop recibieron los accésits a la Digitalización, Internacionalización, Formación y empleo y Empresa responsable, respectivamente, y la Mención a la mejor adaptación a la situación COVID-19 recayó en Egalle.



PREMIOS A LA EXPORTACIÓN

Fueron entregados el 18 de noviembre y los ganadores fueron **Foodiveb International** (Gran Empresa), **Abora Energy** (Pyme Emprendedora Exportadora), **Industrias Hidráulicas Pardo** (Premio Club Cámara a la Internacionalización) y **Certest Biotec** (Trayectoria internacional).



EVENTO DEL ÁREA DE FORMACIÓN

Dentro de los actos enmarcados dentro del 135 aniversario de Cámara Zaragoza, el Área de Formación organizó una *partyconferencia* del doctor **Carlos Hué** y un original networking.



3. 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 el posicionamiento 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 fomento de una cultura que favorezca la tutela del medio ambiente.

3.1. 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.

MISIÓN

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

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.

VISIÓN

Ser el *partner* de referencia de las empresas, acompañarlas y darles la ayuda necesaria para resolver sus necesidades con el fin de alcanzar su visión y objetivos marcados.

VALORES

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

3.2. 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 27 vocales, representantes de todas las empresas pertenecientes al censo de la Cámara, elegidos mediante sufragio; cuatro vocales representantes de empresas y personas de reconocido prestigio de la vida económica dentro de la provincia de Zaragoza, designados a propuesta de las organizaciones empresariales; y nueve vocales representantes de las empresas de mayor aportación voluntaria a la Cámara.

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, un representante del Gobierno de Aragón y el Secretario General de la Corporación.



Reunión del Pleno de Cámara Zaragoza, en diciembre de 2020

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.



2021, en la sede del Grupo San Valero

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

Metalúrgica y Fabricación de Productos Metálicos, excepto Maquinaria y Equipos.

Empresa representante del Grupo:

- » Zaragozana de Formularios, S.A

GRUPO 3

Industria Extractiva, Madera y Mueble y Materias Plásticas.

Empresa representante 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 representante del Grupo:

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

GRUPO 6

Industrias de la Alimentación, de Bebidas y de Tabaco.

Empresas representante del Grupo:

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

GRUPO 7

Industria Textil, de la Confección del Cuello y el Calzado.

Empresa representante 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.

Empresa representante del Grupo:

- » Compañía inmobiliaria y de Inversiones, S.A.

GRUPO 11

Transporte y Almacenamiento.

Empresas representante 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 representante 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.

Empresa representante 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. Coop. de Crédito
- » 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.
- » Pikolin, 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
- » José Antonio Lázaro Beltrán
- » Fernando Martínez Sanz
- » Javier F. Nieto Avellanad
- » Enrique Ocejo Marín
- » Gema Rubio Peinado
- » José Gabriel Serón Ciércoles

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, 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: Miguel Marzo Ramo.
- » Vocal: Francisco Javier Ruiz Poza.
- » Vocal: 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. Iñigo de Yarza López-Madrado
- » **Comisión de Responsabilidad Social Empresarial**
Presidente: D. Luis Aparicio Benito

CONSEJO ARAGONÉS DE CÁMARAS

- » **Comisión de Logística, Transporte e Infraestructuras**

REPRESENTACIÓN 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)
- » Centro Europeo De Empresas e Innovación (CEEI)
- » Asociación De Investigación, Desarrollo e Innovación (IDIA)
- » 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 / Grupo de trabajo para la pobreza infantil.
- » **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) / Consejo Alimentario Municipal de Zaragoza.
- » **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 Feria 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) / Consejo Sectorial para el fomento de la actividad industrial y la creación de empleo de la Comarca del Aranda.
- » **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.



La Sala del Comité sirve para las reuniones del Comité Ejecutivo y las Comisiones

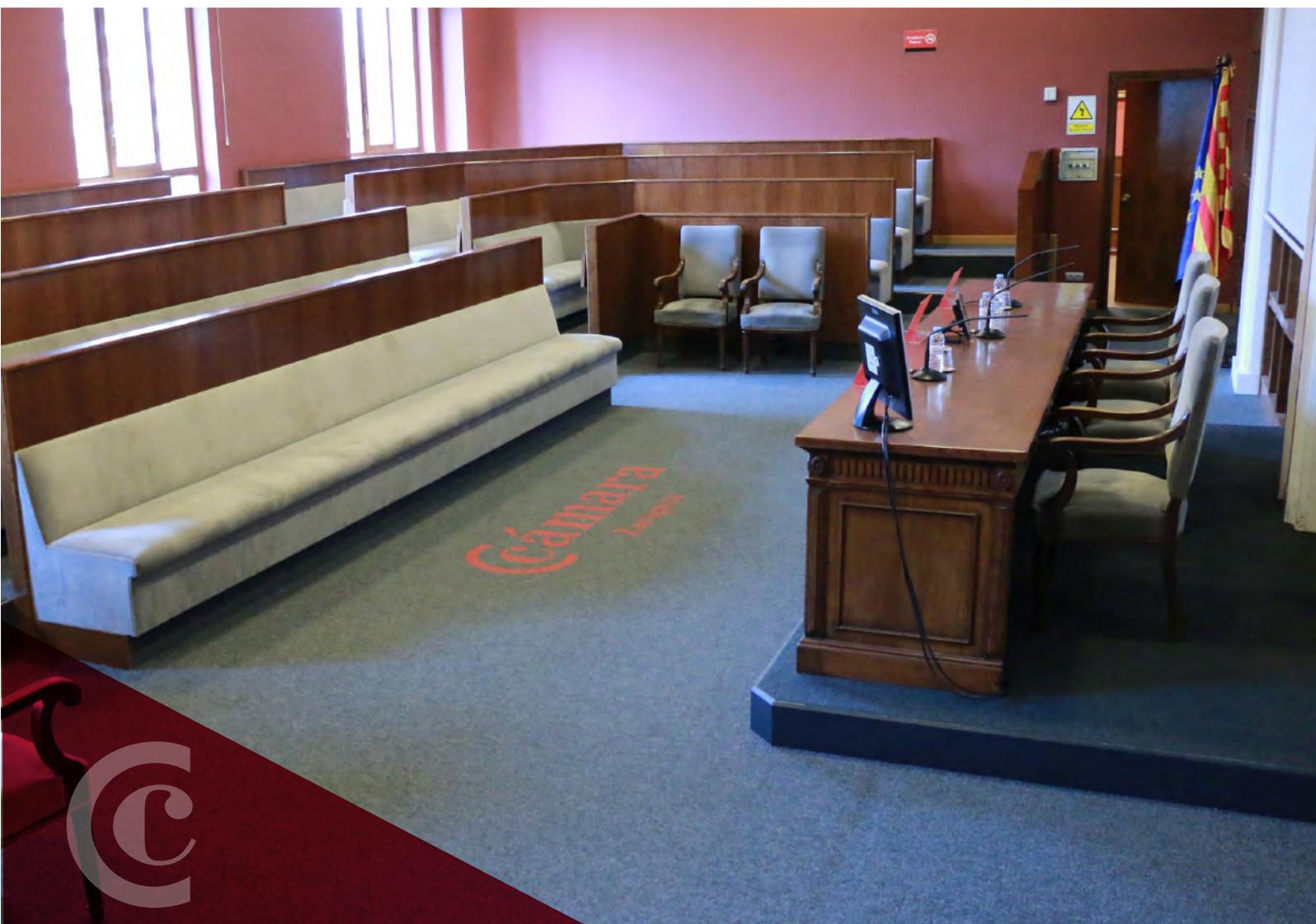
ORGANIGRAMA

El organigrama departamental de la Cámara se detalla a continuación:



3. NUESTRA ORGANIZACIÓN

3.2. Estructura organizativa



El Salón de Plenos acoge reuniones y eventos en Cámara Zaragoza y es el lugar de las tomas de decisiones de los órganos de Gobierno.

3.3. MARCO REGULADOR

3.3.1. MARCO NORMATIVO

Marco normativo estatal

Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación.

Real Decreto 669/2015, de 17 de julio, por el que se desarrolla la Ley 4/2014, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación.

Marco normativo autonómico

Ley 3/2015, de 25 de marzo, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón.

Marco normativo interno

Reglamento de Régimen Interior de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza. (BOA, 3 noviembre de 2016).

Convenio colectivo de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza. (BOP Zaragoza – 31 enero 2019 - Núm 439).

Normas Internas de contratación aprobadas por el Pleno el 14 de diciembre de 2021.

3.3.2. 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 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.

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.

La Cámara de Comercio de Zaragoza y sus entidades ponen el **Canal Ético** a disposición de todos sus miembros, clientes, proveedores y otros terceros con los que mantengan una relación contractual o de negocio. A través del canal pueden 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.

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 del Programa de Cumplimiento Normativo, según establece el artículo 31 bis 2.2º del Código Penal.

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

- » Impulsar y supervisar de manera continua la implantación y eficacia del Programa de Cumplimiento Normativo en todos los procesos de la organización.
- » 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.
- » 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.
- » Actualizar y verificar el funcionamiento del Programa de Cumplimiento Normativo, así como reportar a los Órganos de Gobierno la situación del mismo.



4. INFORMACIÓN FINANCIERA

El presupuesto ordinario de Ingresos y Gastos de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza correspondiente al ejercicio 2021 es el siguiente:

INGRESOS

Capítulos		
*****01	APORTACIONES DE EMPRESAS	580.000,00
*****02	RECURSOS NO PERMANENTES	3.917.500,00
TOTAL		4.497.500,00

GASTOS

Capítulos		
*****03	GASTOS DE PERSONAL	1.517.750,00
*****04	GASTOS DE LOCAL	158.000,00
*****05	GASTOS DE MATERIAL	119.400,00
*****06	RELACIONES PÚBLICAS	9.000,00
*****07	PUBLICACIONES Y SUSCRIPCIONES	7.500,00
*****08	VIAJES	3.500,00
*****09	FORMACIÓN Y EMPLEO	1.057.000,00
*****10	ESTUDIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA	420.850,00
*****11	ACTIVIDAD DEL CLUB CAMARA	254.000,00
*****12	GASTOS DE OTROS SERVICIOS	112.000,00
*****13	CUOTAS A DISTINTOS ORGANISMOS	140.000,00
*****14	IMPUESTOS	226.500,00
*****15	AMORTIZACIONES FINANCIERAS	462.000,00
*****16	DIVERSOS E IMPREVISTOS	10.000,00
TOTAL		4.497.500,00



5. ACTIVIDADES POR ÁREAS

Con el fin de lograr los objetivos planteados para el año 2021 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.

5.1. ÁREA DE COMPETITIVIDAD

El Área de Competitividad y Creación de Empresas presta apoyo a entidades que buscan afianzar su crecimiento, con servicios orientados hacia la nueva economía en el contexto de un cambio tecnológico sin precedentes. También ofrece ayuda a los emprendedores que tienen una idea de negocio y necesitan asesoramiento.

El Área de Competitividad y Creación de empresas ha desarrollado su actividad adaptándose a las demandas de empresas y emprendedores, prestando servicios en colaboración con otras instituciones.

El Área de Competitividad se articula en tres servicios:

- » Digitalización.
- » Comercio y Turismo.
- » Emprendimiento y Asesoría.

Estos servicios engloban las actividades en programas de colaboración con el Gobierno de Aragón como:

- » El Plan de Apoyo Empresarial Directo (PAED) y de Comercio Minorista.
- » El Convenio SATipyme.
- » El Programa de Fomento del Espíritu Emprendedor de INAEM.
- » El Plan de Competitividad de la Cámara de España y MINETUR.
- » El Convenio para la Oficina Acelera Pyme.

El resultado de todas las actividades ha permitido prestar algún servicio o actividad a **6.065 empresas y autónomos**:

- » Actividades Apoyo empresarial: **304 beneficiarios.**
- » Actividad en el territorio: **206 beneficiarios.**
- » Actividad emprendedora: **935 beneficiarios.**
- » Actividad en comercio: **410 beneficiarios.**
- » Volveremos Zaragoza: **2.038 beneficiarios.**
- » Actividad en digitalización: **1.172 beneficiarios.**
- » Actividad en Turismo: **1.000 participantes.**

5.1.1. ACTIVIDADES DE APOYO EMPRESARIAL

PROGRAMA DE APOYO EMPRESARIAL DIRECTO (PAED)

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

» **Desarrollo de iniciativas empresariales**

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

» **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.

» **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.

ACTUACIONES REALIZADAS

Informes de modelos de negocio	62
Estudios de viabilidad	39
Informes de Competitividad · HADA	50
6 Jornadas y networking	140
Informes Financiación	13
TOTAL DE ACTUACIONES	304

PROYECTOS EN MARCHA

Número de proyectos en marcha	39
Puestos de trabajo generados	68
INVERSIÓN CONSOLIDADA	2.848.488€

SECTORES DE ACTIVIDAD

Construcción	10%
Industria	15%
Comercio	28%
Turismo, Ocio y Hostelería	8%
Otros Servicios	38%

INVERSIÓN Y EMPLEO

Inversión por proyecto	73.038€
Empleo por proyecto	1,74
Inversión por puesto de trabajo	41.889€

MUNICIPIOS DE ACTUACIÓN

Número de municipios	26
Municipios con proyectos en marcha	19

5.1.2. ACTIVIDAD DE LA CÁMARA EN EL TERRITORIO

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

La Cámara de Zaragoza colabora con ayuntamientos, las instituciones feriales de Ejea, Calatayud, Lécerca y Caspe, y grupos de acción local y asociaciones empresariales de Tarazona, Ejea, Calatayud, Caspe y Fuentes de Ebro.

- » La Antena Local de Calatayud en colaboración con el Ayuntamiento define las líneas de apoyo para los emprendedores y empresas. Gracias a este convenio se han dado **10 asesoramientos** y **8 estudios** de viabilidad específicos de apoyo a las actividades comerciales locales.

Los servicios se prestan en colaboración con asociaciones de desarrollo local y de empresarios y comerciantes. Destacan las realizadas con la plataforma Zerca de digitalización del comercio local, en la que participaron 50 comercios a los que el Ayuntamiento subvencionó su adhesión al Marketplace.

- » La colaboración con el Ayuntamiento de Caspe en el proyecto #bonoscaspe ha generado un impulso del consumo en el comercio local, participando **56 establecimientos**.
- » La colaboración con la Agencia de Desarrollo Sofeja en proyectos de colaboración como el Consejo Socioeconómico y acciones para emprendedores y comercio.
- » La colaboración con el Ayuntamiento de Used para la organización de la Jornada sobre Despoblación y Emprendimiento Rural, con **más de 100 participantes**.

5.1.3. LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA

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.

Las acciones van dirigidas a beneficiarios de las ayudas convocadas para el fomento del empleo autónomo 2021 derivados desde el Servicio de Apoyo a la Creación de Empresas del INAEM (SACE).

A través del convenio de colaboración suscrito por INAEM y las Cámaras de Comercio de Zaragoza, Huesca y Teruel firmado en junio de 2021, la Cámara de Zaragoza ha realizado las siguientes actuaciones:

ACTUACIONES

Informes de calificación (Plan de Empresa)	180
Seguimiento de las nuevas iniciativas de autoempleo	50
Elaboración de un informe estratégico	
Elaboración de un estudio de impacto de las subvenciones de autoempleo en cada provincia	

FORMACIÓN

	Alumnos	Horas	TOTAL
Talleres consolidación de empresas	86	35h	7
Webinar consolidación de empresas	75	15h	5
Webinar Inaem y Agentes desarrollo local	33	15h	1
TOTAL	194	65h	13

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

Esto agiliza los trámites administrativos, reduciéndose los tiempos de tramitación y los aranceles notariales y registrales. El trámite se realiza de forma exclusiva a través del portal CIRCE.

Tramitaciones en 2021 en los puntos PAE de la provincia de Zaragoza: 52. De ellas, 10 se han constituido como sociedades limitadas y 42 han optado por empresarios individuales, un incremento del 30% con respecto a 2020.

En el PAE se han desarrollado los Talleres Paso a Paso, cuyo objetivo es informar y asesorar sobre las primeras actuaciones para poner en marcha un negocio, forma jurídica, normativa, subvenciones y datos a tener en cuenta para elaborar un plan de viabilidad.

Durante el ejercicio se han desarrollado 12 talleres en formato online con 314 asistentes.

ACCIONES	Asistentes
PAE, altas en autónomos	42
PAE, altas SL	10
Consultas sobre creación de empresa	195
Talleres Paso a Paso	12 314



Los técnicos de Cámara Zaragoza atienden al público para la gestión de trámites.

CONVENIO DE IMPULSO DE ESPACIOS PÚBLICOS Y KIOSCOS

El Ayuntamiento impulsa las actividades económicas que se desarrollan en espacios públicos mediante concesiones, como son los kioscos, con asistencia técnica que garantice su rentabilidad.

Con este programa la Cámara da apoyo técnico para la presentación de proposiciones para las concesiones y se identifican las áreas de mejora, mediante la redacción de proyectos técnicos de arquitectura y diseño, acompañados de memorias económico-financieras para la explotación del kiosco.

5.1.4. ACTIVIDADES EN COMERCIO

PLAN DE COMPETITIVIDAD EN EL COMERCIO EN COLABORACIÓN CON EL GOBIERNO DE ARAGÓN

El plan tiene como objeto:

- » Promover la consolidación de los comercios a través de modelos como el de La Tienda Extendida, con análisis de casos y eventos de networking.
- » Extender y consolidar el programa de relevo generacional www.traspasosaragon.com.
- » Prestar asesoría y asistencia técnica.
- » Extender y consolidar el proyecto del Multiservicio Rural para asegurar la distribución de bienes y servicios en municipios con escasa población.
- » Introducir las nuevas tecnologías como factor clave en el desarrollo empresarial de los comercios.

PROGRAMAS EJECUTADOS	
Consolidación y expansión del MultiServicio Rural (MSR)	10
Modernización y reforma de establecimientos	10
Introducción de Tecnologías de la Información y Comunicación en el comercio minorista	15
Diseño y ejecución de Planes de Empresa y Excelencia en la gestión	47
Relevo Generacional	8
TOTAL	80

Se participa en el Sistema Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón, asistiendo a las vistas como árbitros en representación de las empresas.

LA TIENDA EXTENDIDA

El comercio requiere incorporar la innovación para la pervivencia. El proyecto La Tienda Extendida es un modelo de interpretación de nuevas actuaciones en retail. La tecnología ha cambiado los hábitos de compra y de relación con el consumidor, dejando los modelos tradicionales obsoletos frente a los objetivos de creación de marcas de interacción.

Se ha trabajado con los comercios que destacan en La Tienda Extendida, realizando un informe técnico y contenidos que han servido de modelo para presentaciones en los eventos.

Debido a la pandemia, se han organizado diversos eventos en formato físico y online.

www.tiendaextendida.camarazaragoza.com



Numerosas tiendas forman parte del proyecto La Tienda Extendida.

PLAN INTEGRAL DE APOYO A LA COMPETITIVIDAD DEL COMERCIO MINORISTA DE CÁMARA DE ESPAÑA Y MINETUR

Este programa se organiza en diez líneas de actuación orientadas a la innovación y competitividad del pequeño comercio:

- » Fomento de los centros comerciales abiertos y mercados municipales
- » Apoyo financiero a las empresas.
- » Promoción comercial y reactivación de la demanda.
- » Impulso del relevo generacional.
- » Impulso del emprendimiento.
- » Aprovechamiento de sinergias comercio/turismo.
- » Mejora de la seguridad comercial.
- » Medidas legislativas.
- » Impulso a la internacionalización.
- » Mejora de la formación y el empleo en el sector.

Se han organizado 19 talleres de formación para incentivar y mejorar la capacidad de las pymes comerciales en diferentes materias estratégicas, incidiendo en temas de Marketing Digital, Escaparatismo, Visual Merchandising y Liderazgo y Motivación.

Se han ejecutado ciclos formativos presenciales y online, en Zaragoza, Tarazona, Calatayud y Ejea de los Caballeros, con más de 250 comerciantes beneficiarios.

Se ha desarrollado la línea de dinamización de zonas comerciales. Cuatro campañas de dinamización comercial junto a Zaragoza Esencial, ACOMZA y ECOS y las asociaciones de Caspe y TA-Tarazona.

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



Cámara Zaragoza colabora en la elaboración del Plan de Comercio.

PLAN LOCAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA 2020-2024

Se ha elaborado el **Plan Local de Equipamiento Comercial** para Zaragoza. Se desarrollarán actuaciones sobre un nuevo concepto: "el comercio de Zaragoza sigue aquí", con lo que se pretende impulsar la digitalización.

También se ha definido el **Plan Director de las Galerías Urbanas Comerciales** (seleccionando dos galerías piloto) y el **Plan de Movilidad Urbana Sostenible** y se ha promovido el *namings* y *branding* del PLC.

El objetivo es ir hacia una *smart city* donde la monitorización y medición de movimientos aporten información a comerciantes y ciudadanos sobre los aspectos que inciden en su día a día.

El Plan contempla un desarrollo de acciones plurianuales con un horizonte para 2024.



VOLVEREMOS SI TÚ VUELVES

Conscientes del importante papel que desempeña el comercio de proximidad y los establecimientos de hostelería como dinamizadores de la economía local, 'Volveremos si tú vuelves' nació en 2020 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, para contribuir al impulso económico del sector.

En 2021, el Ayuntamiento de Zaragoza destinó 4,7 millones de euros, con un retorno de 37 millones al comercio local.

El programa premia la fidelidad de los consumidores, bonificando sus compras a través de una aplicación para IOS y Android. Ese dinero extra se puede gastar de forma inmediata en otros negocios locales dentro de la red de la campaña.

En 2021 han participado 2.038 establecimientos y se han descargado la app más del doble de usuarios: 52.000 en 2020 y 105.645 en 2021. El ticket medio ha subido de 72,5€ en 2020 a 88,60€ en 2021 (+22%).

El sector con mayor volumen de negocio durante la campaña de 2021 ha sido hogar, mueble y electrodomésticos seguido de alimentación y moda y calzado. El ticket medio más alto ha sido el de las agencias de viaje.

Por edades, el mayor porcentaje de usuarios tiene entre 30 y 65 años (81,51%) mientras que los menores de 30 y mayores de 65 se distribuyen el 20% restante.

El mes de noviembre registró el mayor volumen de negocio.

<https://volveremos.app/>



Los comercios cuentan con los técnicos de la Cámara para resolver sus dudas.

5.1.5. ACTIVIDAD EN DIGITALIZACIÓN

SATipyme, ASESORAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

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

IMPULSAR LA ECONOMÍA DIGITAL E INICIATIVA EMPRENDEDORA

Se colabora en el Máster MeBA con la gestión de prácticas de 500 horas, a través de convenios con Universa, en las que han participado **7 empresas y 7 alumnos**.

Se participó en la **XVI Feria de Tiendas Virtuales** el 1 de octubre en formato online y en la **V Edición del Ecommerce Tour** Zaragoza, colaborando con la Asociación de Tiendas Virtuales en la gestión del programa y captación de asistentes.

El 2 de diciembre también se colaboró en "Go Digital Nacional 2021" a través de la plataforma de Tecnología para los negocios desarrollada para SATipyme.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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

Programas para la capacitación de gestores de negocios online: **125 asis-tentes**.

MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DEL CENSO DE EMPRESAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Mantenimiento del directorio *ecommerce* con los datos básicos de más de 900 comercios de Zaragoza (nombre, URL, sector y localización).

Análisis de indicadores de pymes y autónomos que participan en la economía digital en la provincia para posibilitar su seguimiento y análisis. Se realiza una encuesta anual y un análisis de las empresas que componen la base de datos.

La encuesta analiza los *inputs* (recursos, inversión, etc) y *outputs* (tráfico, ventas, etc) de los comercios digitalizados en el periodo anterior para conocer la situación del comercio electrónico 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 obtener una imagen panorámica de su vinculación con la inversión y recursos.

<https://www.camarazaragoza.com/categoria/comercio-electronico/>

EMPRESAS ASISTENTES	PROGRAMAS
21	Curso: 'Cómo incrementar tus ventas en internet gracias a la automatización del marketing y los funnels de ventas'
7	Google Analytics. Certificado Google
29	Curso: 'SEO. Posicionamiento en buscadores'
19	Google Ads. Certificado Google
15	Webinar: 'Regulación de cookies, COVID19 y protección de datos'
34	Webinar: 'Tres años de RGPD: lecciones aprendidas'

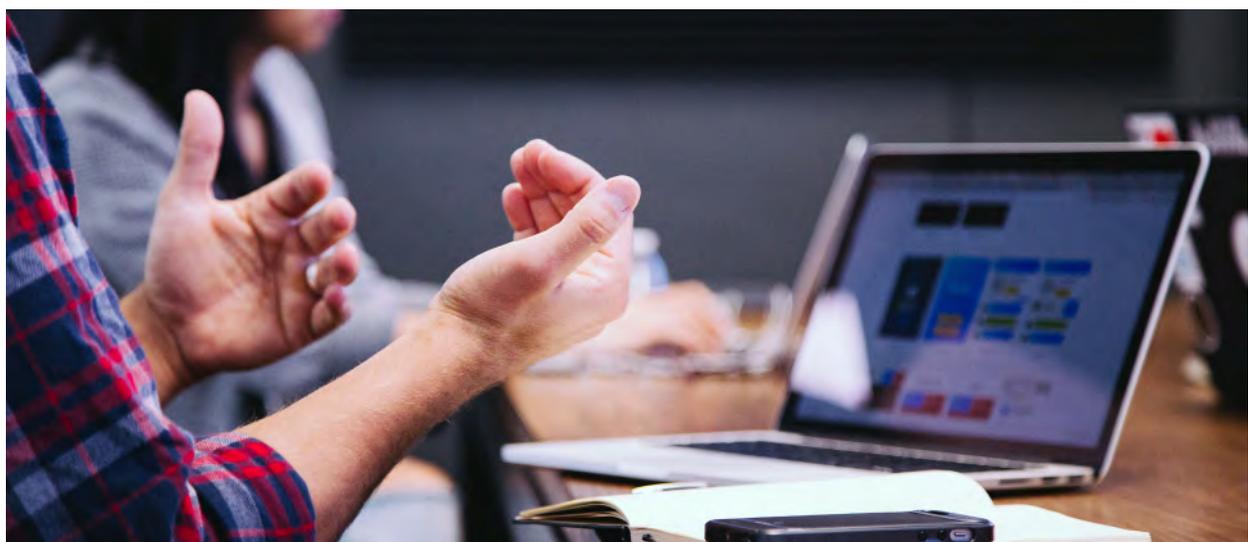
PLATAFORMA DE TECNOLOGÍA PARA LOS NEGOCIOS

La plataforma ofrece un servicio de asesoramiento en digitalización para la industria, el comercio y los servicios, con numerosos recursos, guías, podcast, videos y un catálogo de servicios tecnológicos ofertados por las empresas proveedoras de dichas tecnologías, basado en los sectores, procesos y tecnologías aplicables.

La plataforma difunde los eventos y formaciones sobre digitalización y se integra con los Programas SATipyme y PAED como canal de comunicación e impulso de la transformación digital de las pymes y autónomos.

Durante el ejercicio 2021 se han inscrito como proveedores tecnológicos **39 empresas** en el catálogo de productos o servicios con más de **90 soluciones**.

<https://ticnegocios.camarazaragoza.com/>



Los técnicos de Cámara ayudan a las empresas en su proceso de digitalización.

OFICINA ACELERA PYME

En colaboración con Red.es y Cámara de España se ha puesto en funcionamiento la Oficina Acelera Pyme, medida clave en la lucha contra el impacto económico de la COVID-19.

Es un espacio físico y virtual en el que se asesora y apoya tecnológicamente a las empresas en su proceso de transformación digital, difundiendo también su importancia mediante eventos y jornadas.

Un consultor analiza las necesidades de la empresa a través de un diagnóstico de madurez digital y una matriz DAFO, examinando la situación del mercado y para dar con las tecnologías disponibles que podrían ayudarle. Después, entrega un plan ajustado y personalizado para mejorar y digitalizar el negocio.

Durante 2021 se han desarrollado **10 webinars sobre Industria 4.0 con más de 600 visualizaciones:**

- » Inteligencia Artificial y Big Data.
- » Claves de Éxito de la Transformación Digital Industrial | 100 razones para creer en la Industria 4.0.
- » Fabricación Aditiva 3D en la Industria | Se ha convertido en una herramienta bisagra en la industria.
- » Cómo crear el aviso legal, cookies y condiciones de compra de tu web.
- » Camino a la nube, ¿por qué, cuándo y cómo?
- » Ciberseguridad para pymes | Hacia una digitalización segura.
- » Robótica móvil y autónoma.
- » Realidad aumentada. La revolución de la Industria 4.0.
- » Blockchain en la Industria 4.0 | Procesos más eficientes y seguros.
- » Soluciones prácticas en el ámbito del IOT y la Industria 4.0.

PROYECTO DE DIGITALIZACIÓN DEL COMERCIO EN ZARAGOZA

El convenio para la digitalización del comercio de proximidad con duración 2020-2022 es un proyecto que aspira a difundir la capacitación en habilidades comerciales online, el uso de plataformas **Marketplace** y la dinamización y revitalización de las ventas en las zonas comerciales.

Durante 2021 **se digitalizaron 333 comercios** con la colaboración de las asociaciones de comercio ECOS, FECOM, UPTA y Zerca, que se suman a los 329 comercios del ejercicio 2020.

Se asigna un agente digitalizador a cada comercio, que le acompaña y asiste en todo el proceso formativo y de digitalización. El proyecto contempla una acción de comunicación dirigida tanto al comercio como al consumidor, y una acción formativa transversal sobre comercio electrónico que impulse la venta online y omnicanal.

www.zaragozadigitalizatucomercio.com/



Cámara participa en el proyecto de digitalización del comercio en Zaragoza.

5.1.6. ACTIVIDADES DE TURISMO

SEMANA DE GOYA: CREANDO LA MARCA GOYA

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

"Goya nos pertenece y abandera nuestra imagen exterior por todas las riquezas que aporta y que contribuyen a vertebrar este proyecto"

El proyecto se basa en potenciar el turismo en torno a la figura de Goya en Fuendetodos y Zaragoza y, por ende, el de Aragón.

A la iniciativa, que cuenta con ocho años de actividad, se han ido sumando instituciones como DGA, DPZ y Ayuntamiento de Zaragoza, además de empresas y corporaciones que han hecho el programa que se concentra en la última semana de septiembre, con una semana de actividades divididas entre Zaragoza y Fuendetodos.

En el Concurso **Aguja Goyesca** participaron más de 20 diseñadores en formato físico y online. La recreación histórica en la plaza del Pilar 'Museo Vivo' y el ciclo de conferencias sobre Goya tuvieron un alcance de más de 1.000 participantes.

En redes sociales se han publicado posts, fotografías, videos y concursos con la finalidad de promocionar las actividades.

La web www.goyazaragoza.com/ refleja el programa.

OTRAS ACTIVIDADES

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

También 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.



Pasarela 'Aguja Goyesca' organizada dentro de la Semana de Goya.



Cámara Zaragoza es partner de ESADE e imparte diversos programas formativos.

5.2. ÁREA DE FORMACIÓN

Formación crece otro año más en la oferta de Programas Formativos Ejecutivo con 7 acciones formativas más que en la edición anterior.

Entre ellos destacan los que forman parte del partenariatio de Esade Business School con Cámara Zaragoza, que se desarrolla desde hace más de 14 años y ofrece un balance de cerca de **500 directivos formados**.

A lo largo del año se han impartido **27 Programas Ejecutivo**, con la participación de **277 alumnos**.

Complementa la oferta **Forma-T**, en colaboración con Fundación Ibercaja; la formación de catálogo **Aula Virtual**; la **formación a medida**; y la

online, que incrementa su oferta superior gracias al acuerdo con la Fundación ICIL.

El **Servicio de Empleo** se ha diversificado este 2021 comprendiendo programas de intermediación laboral, de mejora de empleo, y para mayores de 45 años.

Mención especial merece el **Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE)** en el entorno de la Garantía Juvenil de la Cámara de España. El PICE, que comenzó en 2015, ha contado ya con la participación de **3.675 jóvenes en Zaragoza** provincia, en acciones de orientación, formación e inserción laboral en empresas.

5.2.1. 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.

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. En la Formación Executive destacan los Programas de Esade Executive Education, de cuya Escuela de Negocios Cámara Zaragoza es *partner* estratégico desde 2007.

27 programas, 1530 horas, 277 participantes, 112 profesores.

De los que:

ESADE EXECUTIVE EDUCATION

4 cursos, 448 horas, 46 alumnos, 29 profesores.

- » Programa de Dirección de RR.HH.
- » Programa de Dirección Financiera.
- » Programa de Marketing y Ventas. Dirección comercial.
- » Programme for Leadership Development · PLD®
- » Curso de especialización en mediación civil y mercantil y mediación de emprendimiento.
- » Dirección de compras.
- » Gestión del talento.
- » Ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario - lcci.
- » Licensed practitioner of PNL.

FORMACIÓN EXECUTIVE

23 cursos, 1.082 horas, 231 alumnos, 83 profesores.

- » Alineando mi estrategia de recompensa con la gestión del talento.
- » Assesment center.
- » Business analytics con POWER BI.
- » 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.
- » Cómo reclutar talento para mi organización.
- » Modelización financiera con Excel.
- » Programa avanzado de compensación y beneficios.
- » Programa avanzado de ventas: 10 competencias de un vendedor excelente.
- » Programa de jefe de ventas.
- » Programa de retail 360º: la adaptación al nuevo entorno.
- » Programa experto comercio y management internacional.
- » Programa superior de gestión del talento.
- » Programa superior en fiscalidad empresarial para directivos.
- » Programa superior en mejora de procesos nivel Green Belt.
- » Tratamiento de datos empresariales.

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 para ofrecer una formación de excelencia en Zaragoza dirigida a técnicos, mandos intermedios y directivos que les ayude en los procesos de innovación de sus empresas, a través de un programa de actividades formativas de corta duración, de alta calidad y eficiencia, que se imparten en Campus Ibercaja y Cámara de Comercio de Zaragoza.

23 cursos, 267 horas, 196 alumnos, 6 profesores.

- » Coordinación eficiente de equipos (2 cursos).
- » Diploma de "Dirección y gestión de equipos" (2 cursos).
- » Gestión óptima de conflictos en los equipos (2 cursos).
- » Impulsar a los equipos de trabajo (2 cursos).
- » Taller de negociación basado en el método Harvard.
- » Marketing en redes sociales. Herramientas, técnicas y estrategias para atraer clientes a tu negocio online.
- » Comunicación positiva y el lenguaje de la felicidad.
- » 5 claves de la neurociencia para gestionar equipos.
- » Marketing en LinkedIn. Claves y estrategias para conseguir clientes en esta red social.
- » Estrategias y técnicas de negociación.
- » Negociaciones difíciles (2 cursos)
- » Atención al cliente.
- » Atención telefónica.
- » Claves para mejorar el control de la empresa y facilitar la toma de decisiones.
- » Negociación comercial. Técnicas de venta.
- » Experiencia de cliente 1.0.
- » Atención de quejas y reclamaciones.
- » Claves para incrementar la rentabilidad de tu empresa.



Cámara Zaragoza y Fundación Ibercaja ofrecen formación para técnicos, mandos intermedios y directivos a través del Programa Forma-T.

FORMACIÓN DE CATÁLOGO

AULA VIRTUAL

Propuesta de actividades formativas que se imparten en modalidad online síncrona permitiendo la interacción en tiempo real de las personas participantes 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.

17 cursos, 132,5 horas, 112 alumnos, 17 profesores.

- » Blogs, redactando contenido corporativo.
- » Buenas prácticas riesgos psicosociales.
- » Delegar con eficacia.
- » Emails comerciales, persuasivos y eficientes.
- » Estudio de costes en empresas. Del coste-hora al resultado de explotación y técnicas de pricing.
- » Fondos europeos de recuperación y resiliencia.
- » Gestión administrativa de la empresa.
- » Gestión financiera básica. Finanzas para no financieros.
- » La piedra angular de los informes con Excel: las tablas dinámicas.
- » LEAN office. Mejora la gestión y organización de los procesos en tu oficina y ahorra costes.
- » Mindfulness. Desarrollando aceptación, compromiso y resiliencia.
- » Presentaciones eficaces, redacta un guion para tu ponencia.
- » Programa de mindfulness y liderazgo consciente.
- » Psicología comercial.
- » Redacción de tu fórmula de ventas profesional y herramientas de redacción digital.
- » Redacción persuasiva y eficiente en la era digital.
- » Redes sociales, redactando post para IG, FB, TW.



El área de Formación ofrece numerosos cursos de manera virtual.

FORMACIÓN A MEDIDA PARA EMPRESAS

Cuando las empresas necesitan reforzar, adquirir o desarrollar alguna capacidad de manera personalizada, recurren a los proyectos de Formación a Medida.

37 cursos, 515,5 horas, 383 alumnos, 44 profesores.

- » Atención al cliente: habilidades comerciales.
- » Auditores internos de sistemas de calidad.
- » Cocreación de retos.
- » Cómo diseñar una propuesta de valor para el cliente.
- » Equipos de alto rendimiento.
- » Escuela de encargados.
- » Excel avanzado (2 cursos).
- » Excel intermedio (2 cursos).
- » Excel intermedio/avanzado.
- » Excel nivel 1 (2 cursos).
- » Excel nivel 2 (4 cursos).
- » Gestión de equipos (3 cursos).
- » Gestión del tiempo.
- » Gestión del tiempo y la priorización de tareas.
- » Liderazgo y gestión de equipos (2 cursos).
- » Ofimática básica (2 cursos).
- » Power pivot y query en excel para trabajar en business intelligence de manera eficaz.
- » Prevención y gestión del estrés.
- » Programa de mindfulness y liderazgo del bienestar.
- » Resiliencia y superación de dificultades (2 cursos).
- » Responsables de zona (2 cursos).
- » Reuniones eficaces.
- » Sharepoint.
- » Team building.
- » Técnicas de compras para vendedores.



Sesión de un curso de Formación Executiva en Cámara Zaragoza.

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

34 cursos, 1645 horas, 48 alumnos, 34 profesores.

- » Community Manager.
- » Comunicación en el ámbito laboral.
- » Contabilidad (2 cursos).
- » Contabilidad. Operaciones contables específicas.
- » El comercio exterior en 50 documentos (3 cursos).
- » Excel 2016. Nivel 1 (2 cursos).
- » Excel 2016. Nivel 2.
- » Excel y proyecciones financieras para empresas.
- » Finanzas para no financieros.
- » Fiscalidad de operacionen vinculadas.
- » Francés básico.
- » Gestión administrativa comercio exterior. Nivel 1 y 2.
- » Gestión aduanera.
- » Gestión de igualdad laboral (7 cursos).
- » Gestión de nóminas y seguridad social con a3asesor | nom (4 cursos).
- » Gestión del cambio en la organización.
- » Gestión del transporte marítimo de contenedores.
- » Investigación de mercados y preparación del producto internacional.
- » Microsoft Office 365 Business Aumenta tu productividad.
- » Planificación y gestión del tiempo.
- » Sistema 5 S de orden y limpieza.

FORMACIÓN SUBVENCIONADA

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

1 curso, 360 horas, 13 alumnos, 3 profesores.

- » Gestión administrativa y financiera del comercio internacional.

JORNADAS

11 jornadas, 30,5 horas, 122 alumnos, 11 profesores.

- » Claves para la venta b2b.
- » El equilibrio de los modelos de negocio: la rentabilidad de hoy y de mañana. Finanzas para líderes inquietos.
- » El vendedor resiliente.
- » Equipos de alto rendimiento: ideal o realidad.
- » Nuevos enfoques de la cadena de suministro: Customer Centric Supply Chain.
- » Nuevos enfoques de la cadena de suministro: la sostenibilidad a través de la cadena de suministro.
- » Oportunidades y riesgos del trabajo en remoto.
- » Taller EFPA: Macroeconomía en nuestra vida cotidiana.
- » Taller EFPA: Planificación de las finanzas personales (i).
- » Taller EFPA: Planificación financiera personal (ii).
- » Taller EFPA: Planificando nuestras inversiones.



Jóvenes participantes en el programa PICE.

5.2.2. SERVICIO DE EMPLEO

PROGRAMA INTEGRAL DE CUALIFICACIÓN Y EMPLEO

Financiado por las Cámaras de Comercio y por el Fondo Social Europeo, el programa tiene como objetivo general ofrecer una acción a los jóvenes beneficiarios del Sistema Nacional de Garantía Juvenil, adaptada a sus capacidades para que obtengan la formación y/o cualificación necesaria que mejor se adapte a los requisitos de las empresas, de manera que todo ello conduzca a su inserción laboral.

El Programa se desarrolla en Cámara Zaragoza desde el año 2015 y desde entonces están adheridos al mismo un total de **3.675 jóvenes**.

Los datos específicos del ejercicio 2021 han sido los siguientes:

- » **Nuevas inscripciones: 492 jóvenes.**
- » **Jóvenes atendidos en sesiones de orientación vocacional: 466**
- » **73 acciones formativas (cursos presenciales y online).**
- » **Jóvenes participantes en las acciones de mejora de la empleabilidad: 351**
- » **Jóvenes participantes en formación técnicas vinculadas a nichos de empleo detectados en las empresas de Zaragoza y provincia: 303**

PROGRAMA 45+

Es una iniciativa de las Cámaras de Comercio de España, financiada por el Fondo Social Europeo, dirigida a paliar los efectos inmediatos que la crisis del coronavirus ha provocado sobre el colectivo de personas con 45 años o más en situación de desempleo.

Se compone de un conjunto de acciones, diseñadas como un itinerario que acerque al participante al empleo. Este itinerario parte de un diagnóstico centrado en analizar el punto de partida de la persona participante, con una formación en competencias digitales ajustada a su perfil, y que finaliza con un análisis sobre las oportunidades que el participante tiene en el mercado de trabajo actual.

El Programa se desarrolló durante los meses de enero a diciembre de 2021.

Las acciones realizadas fueron las siguientes:

- » **Tutorías de orientación : 59**
- » **Participantes en formación presencial en competencias digitales 49**
- » **Acciones formativas (nivel básico y avanzado): 4**
- » **Tutorías de intermediación: 41**



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. Las acciones desarrolladas han sido de orientación laboral, formación técnica para la mejora y/o actualización de sus perfiles profesionales e 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** en este programa que finalizó en marzo de 2021, tras ser prorrogado por las consecuencias derivadas de la pandemia.

El objetivo de inserción marcado por el Programa era del 25%, pero se alcanzó el 30%.

AGENCIA PRIVADA DE COLOCACIÓN

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

- » Puestos Ofertados: 36
- » Ofertas publicadas: 32
- » Demandantes de empleo: 431
- » Nuevas inscripciones: 390
- » Empresas incorporadas en el año: 13
- » Orientaciones grupales: 2
- » Orientaciones Individuales: 0

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

Internacionalización

- Programas de Iniciación y Consolidación
- Planes de Internacionalización y Talleres
- Market Developer
- Información sobre Mercados Exteriores
- Asesoría Operativa en Comercio Exterior
- Asesoría Jurídica en Internacionalización
- Promoción Exterior



5.3. ÁREA DE INTERNACIONALIZACIÓN

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

la capacitación de personas que hagan sostenibles los procesos de internacionalización.

Para la ejecución 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 para el periodo 2020-2024.

ACCIONES REALIZADAS

- » **Acciones de promoción comercial**
 - » Misiones comerciales
 - » Proyectos sectoriales en colaboración con otras organizaciones
- » **Asesoría**
 - » Asesoría en operativa internacional
 - » Sesiones Km.0
- » **Consultoría e Inteligencia competitiva**
 - » Paneles de inteligencia competitiva - PIC
 - » Tech Market
 - » Análisis y planificación estratégica
- » **Formación, jornadas y seminarios:**
 - » Desayunos Club Cámara Forum Internacional
 - » Seminarios Técnicos y Jornadas informativas
- » **Comunicación:**
 - » Boletín Internacional NET
- » **Premios Exportación**
- » **Proyectos europeos**

5.3.1. ACCIONES DE PROMOCION COMERCIAL

MISIONES COMERCIALES

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

El objetivo de la acción de promoción es la identificación y elaboración de agendas de contactos comerciales e institucionales que creen oportunidades comerciales. 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 2021 se vio afectado por la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19. Siguiendo la línea de trabajo iniciada en 2020, la programación incluyó

fundamentalmente misiones comerciales virtuales, dejando para el último trimestre la posibilidad de realizar nuevamente actividades presenciales en función de la evolución sanitaria y de la normalización de la oferta de vuelos.

Acciones comerciales virtuales: 4

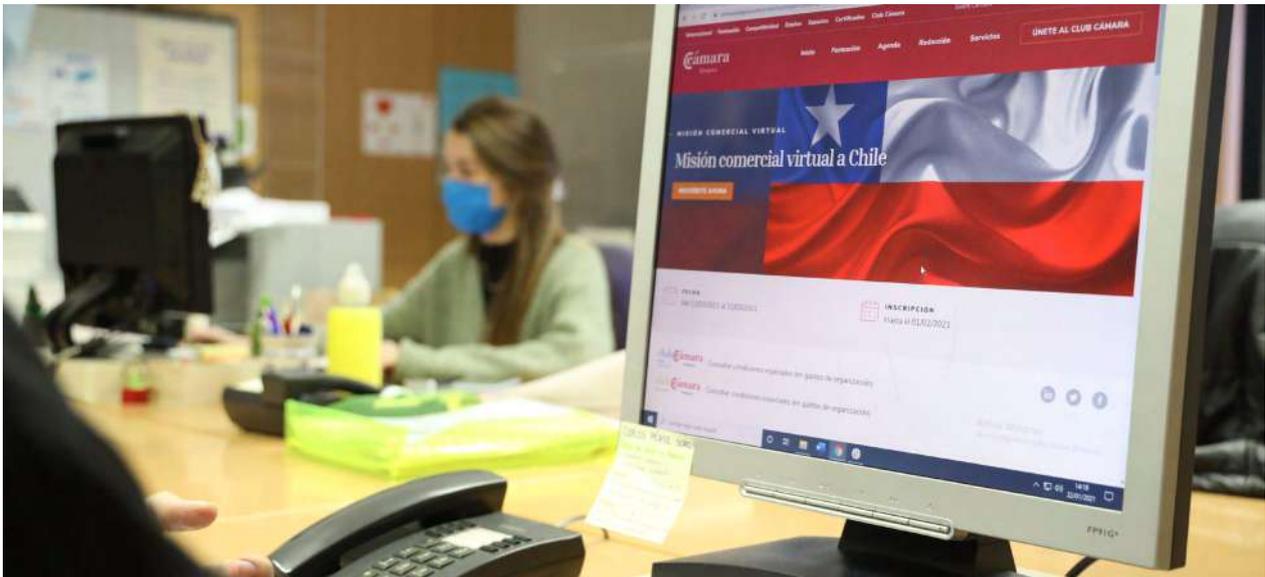
Países de actuación: 4

Empresas participantes: 32

Empresas aragonesas participantes: 26

Acciones y países

- » Misión Comercial virtual a Chile (22-31/03/2021)
Empresas participantes: 8 / Aragonesas: 5
- » Misión Comercial virtual a Polonia (Junio 2021)
Empresas participantes: 9 / Aragonesas: 8
- » Misión Comercial virtual a Colombia (Octubre 2021)
Empresas participantes: 8 / Aragonesas: 7
- » Misión Comercial virtual a Arabia Saudí (25-28/10/2021)
Empresas participantes: 7 / Aragonesas: 6



Proyectos sectoriales en colaboración con otras organizaciones

Las Cámaras aragonesas y Aragón Exterior participan en el **Plan Contract Aragón**, que desarrolla actividades para facilitar a las empresas el acceso a contactos y proyectos internacionales, potenciando su presencia internacional y la Marca Aragón. Participan más de **90 empresas**. Durante este ejercicio la mayor parte de las actividades han sido jornadas y encuentros online. Durante los días 15 y 16 de diciembre se pudo celebrar el **II Encuentro Internacional Contract Aragón** en Zaragoza.

5.3.2. 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, de-rechos 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**, que facilita el acceso al servicio de asesoría de manera continuada y personalizada. A la vez, desde la Cámara se adquiere un mayor conocimiento sobre la operativa y las actividades que la empresa 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.
- » Informearancelario .
- » Otros informes sobre operativa.

Asesorías realizadas: **557**

Empresas atendidas: **301**

Plan Bonus.- Asesoría en operativa personalizada y continuada: **79 empresas usuarias**

SESIONES KM. 0

El Km. 0 son sesiones formativas de tres a 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.

Como novedad, esta actividad se está desarrollando en formato virtual.

Sesiones impartidas: **9**

Asistentes: **82**

5.3.3. CONSULTORÍA E INTELIGENCIA COMPETITIVA

La experiencia de la Cámara de Comercio en materia de información y análisis de datos, junto con el uso de las últimas tecnologías para monitorizar, tratar y filtrar datos, permite ofrecer novedosas herramientas de inteligencia competitiva personalizadas y muy accesibles para la empresa.

PANELES DE INTELIGENCIA COMPETITIVA - PIC

Los **PIC** son paneles de control para el seguimiento de competidores, clientes y mercados que, a través de una información muy visual, permite el análisis rápido de los movimientos clave de exportación e importación de productos y empresas.

» **PIC – Competidores**

Realiza el seguimiento de competidores para conocer cuales son sus principales mercados de exportación, importadores y productos más vendidos.

» **PIC- Clientes/Mercados**

Realiza el seguimiento de los principales importadores de un producto en diferentes mercados, volumen de compra y principales proveedores.

» **PIC – Tendencias**

Identificar los países importadores y su evolución, proveedores y medios de importación.

Número de paneles desarrollados: 11

Mercados analizados: 40

TECH MARKET - SISTEMA PERSONALIZADO DE INTELIGENCIA COMPETITIVA

Con esta herramienta creamos sistemas de inteligencia monitorizando todos aquellos aspectos clave para el negocio: competidores, clientes, mercados, tecnología, productos, proyectos, legislación...

El **TM** permite integrar numerosas fuentes de datos, siempre seleccionadas específicamente para cada uno de los proyectos. Utilizamos tecnología propia que a través de IA es capaz de establecer relaciones entre productos, mercados y actores en seguimiento, lo que permite gestionar la información de manera muy eficiente, identificar relaciones ocultas y alertas tempranas sobre oportunidades y amenazas.

Este servicio se ha puesto en marcha junto con un partner tecnológico, Idiogram.

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. 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 realizado en base a criterios objetivos a partir de un verdadero conocimiento de los mercados.

Número de planes realizados: 5

Mercados analizados: 15

5.3.4. FORMACIÓN, JORNADAS Y SEMINARIOS

DESAYUNOS DEL CLUB CÁMARA FORUM INTERNACIONAL

Aprovechando el marco del Club Cámara Forum Internacional, se organizan 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.

- » Brexit: Final de Periodo transitorio. Situación actual (21/01/2021): **31 asistentes**
- » Nueva coyuntura en el transporte marítimo internacional (25/02/2021): **30 asistentes**
- » Hacer negocios en Corea del Sur (25/03/2021): **19 asistentes**
- » Hacer negocios en Costa de Marfil (22/04/2021): **21 asistentes**
- » Estados Unidos 100 días de administración Biden (12/05/21): **10 asistentes**
- » Hacer negocios en Marruecos (13/05/21): **31 asistentes**
- » Hacer negocios en Emiratos Árabes (03/06/21): **25 asistentes**
- » Hacer negocios en Colombia (24/06/21): **25 asistentes**
- » Hacer negocios en Arabia Saudí (15/07/21): **24 asistentes**
- » Cómo hacer negocios en Argelia (23/09/21): **22 asistentes**
- » Hacer negocios Singapur (21/10/21): **13 asistentes**
- » Hacer negocios en Italia (09/12/21): **21 asistentes**

Encuentros: 12

Asistentes: 272



#DesayunoInternacional: Cómo hacer negocios en Argelia.

SEMINARIOS TÉCNICOS Y JORNADAS INFORMATIVAS

La actividad formativa realizada a través de seminarios técnicos y jornadas informativas se ha desarrollado tanto en formato presencial como digital. 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 realizadas:

- » LinkedIn Social Selling Internacionalización 4.0 (21 y 28/01/2021): **18 asistentes**
- » Modelo ICC de contrato de agencia comercial y Modelo ICC de contrato de distribución (11/02/2021): **13 asistentes**
- » Modelo ICC de contrato de compraventa internacional (18/02/2021): **17 asistentes**
- » Modelo ICC de contrato Turnkey (llave en mano) (25/02/2021): **11 asistentes**
- » Aspectos prácticos de la nueva operativa comercial. Experiencias aprendidas y próximos retos (16 y 18/03/2021): **35 asistentes**
- » Acreditación del origen de las mercancías (10/06/2021): **19 asistentes**
- » Instrumentos financieros para la internacionalización (15/06/2021): **44 asistentes**
- » Identificar Clientes Internacionales: métodos y herramientas de inteligencia (01/07/2021): **49 asistentes**
- » Novedades en el IVA ecommerce (16/09/2021): **16 asistentes**
- » Oportunidades en Perú (29/09/2021): **12 asistentes**
- » LinkedIn Internacionalización 4.0 (07/10/2021): **19 asistentes**
- » A debate: Inteligencia competitiva: Por qué es tan valiosa (07/10/2021): **9 asistentes**
- » Programa Ejecutivo LinkedIn Social Selling. Internacionalización 4.0 (21 y 28/10/21): **11 asistentes**
- » Taller tributario: Aspectos prácticos para el análisis y documentación de las operaciones vinculadas (26, 28/10 y 3/11/21): **62 asistentes**
- » Casos prácticos sobre Incoterms2020 (25/11/2021): **21 asistentes**

Acciones: **15**

Asistentes: **356**

5.3.5. COMUNICACIÓN

En este ámbito se incluye la realización de contenidos (videoentrevistas, 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 INTERNACIONAL NET

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

Boletines: **24**

Receptores:

5.000



5.3.6. PREMIOS A LA EXPORTACIÓN

Galardones que concede la Cámara de Comercio de Zaragoza anualmente en reconocimiento al esfuerzo realizado por las empresas en materia de internacionalización. Dado el éxito de la anterior edición y la situación sanitaria, se optó este año por mantener la celebración de los premios en el mes de noviembre, lo que posibilitó la organización de la tradicional gala de entrega, a la vez que las actividades de la “Semana de los Premios a la Exportación”.

Las empresas galardonadas en 2021 con los Premios a la Exportación 2020 de la Cámara de Comercio de Zaragoza fueron: **Abora Energy** – Premio Pyme Emprendedora Exportadora, **Foodibev International** – Premio Exportación a la Trayectoria Internacional, **Certest Biotec** – Premio Exportación Mediana Empresa e **Industrias Hidráulica Pardo** – Premio Club Cámara a la Internacionalización.

Las actividades realizadas a lo largo de la Semana de los Premios a la Exportación (8-11/11/21) fueron mesas y debates sobre los siguientes temas:

- » La demanda internacional de proyectos de construcción sostenible.
- » El valor de la logística en el comercio internacional. El reto africano.
- » La revolución biotecnológica aragonesa. De Zaragoza al mundo.
- » Las tecnologías digitales, determinantes del futuro de la salud mundial.
- » Gala de Entrega Premios a la Exportación (18/11/2021).

5.3.7. PROYECTOS EUROPEOS

PROYECTOS PRESENTADOS

Durante este año se presentaron cinco 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.

- » **Deep IN WBL.** 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.** 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.
- » *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.
- » **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





5.4. 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 externa.
- » 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 labores.

- » Mejora y digitalización de procesos del Área de Gestión Económica.
- » Definición y puesta en marcha de un modelo de rentabilidad que permite obtener:
 - La aportación de cada área al resultado de la Cámara.
 - La estimación de la rentabilidad de cada servicio o convenio para valorarlo antes de realizarlo.
 - El resultado final individual de cada servicio o convenio prestado por la Cámara.
- » Formación interna para ganar polivalencia dentro del área y que cualquier persona pueda cubrir las funciones del resto en caso de necesidad.

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.
- » Definición de procesos de comercialización y captación de nuevos clientes para los servicios de la Cámara.
- » Plan de innovación continuo.
- » Plan de digitalización continuo.
- » Mejora del clima laboral.

PLAN DE DIGITALIZACIÓN

Mejora y digitalización de los servicios a clientes:

- » Paneles de inteligencia competitiva para el seguimiento de competidores, clientes y mercados mediante los movimientos de exportación e importación de su sector implementados en Power BI.
- » Creación de TIC Negocios, el portal de las tecnologías de la Cámara para la modernización y transformación digital de las empresas.
- » Continuación del Aula virtual con cursos diseñados para ser impartidos online.
- » Adaptación y nuevos formatos del Club para tener actividad mixta, online y presencial.

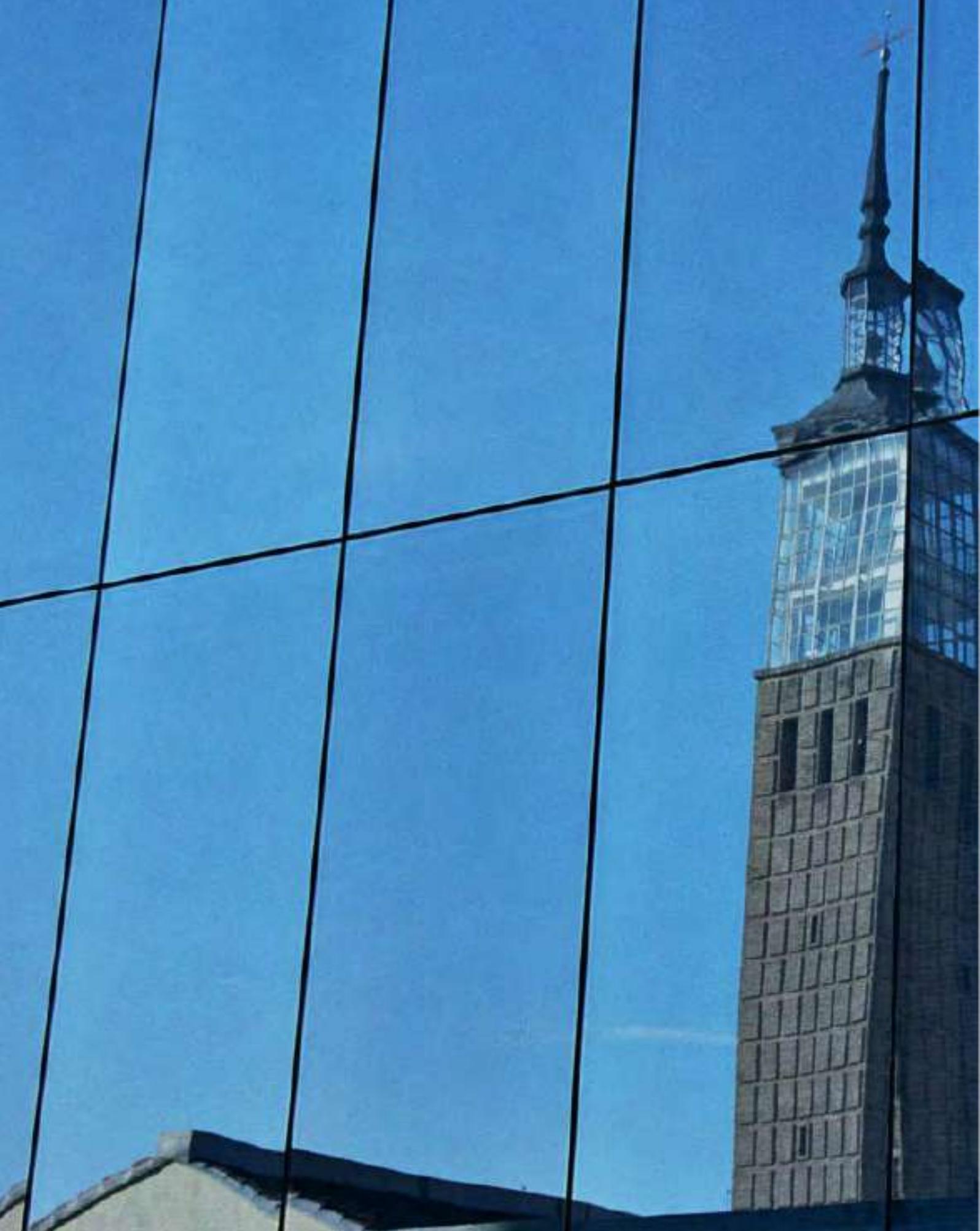
Mejora y digitalización de procesos internos de la Cámara:

- » Revisión, mejora, digitalización y puesta en marcha de procesos del Área de Gestión Económica:

- Tesorería.
- Actualización del control de activos fijos.
- Mejoras en la gestión de la reclamación de cobros.
- Continuidad y mejoras en los nuevos procesos puestos en marcha en 2020.
- » Uso de Power BI para la definición y puesta en marcha del cuadro de mando general y de las áreas de la Cámara.
- » Revisión, mejora y digitalización de las instrucciones de contratación para adecuarlas a las necesidades y nuevos requisitos de clientes, de proveedores y de la Cámara.
- » Programa de medición continua del clima laboral mediante una plataforma tecnológica que recoge datos continuamente de las personas y equipos de la Cámara, los analiza y realiza un diagnóstico para la toma de decisiones.

PROCESOS

- » Realización en marzo de la auditoria aplazada de la evaluación de 2019 de las normas de calidad ISO 9001:2015 y 14001:2015.
- » Realización en octubre de la auditoria de la evaluación de 2020 de las normas de calidad ISO 9001:2015 y 14001:2015.
- » Renovación 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.
- » Renovación del sello de entidad RSA, Responsabilidad Social de Aragón.



SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Sistemas:

- » Preparación y configuración de la aplicación de imputación de horas para ponerla en marcha en 2022.
- » Actualización de las herramientas y mejora de la infraestructura de desarrollo.
- » Renovación de antivirus.
- » Renovación y mejora de la electrónica de red.
- » Mantenimiento del plan de continuidad de la actividad en teletrabajo: conexión segura, portátiles, actividades digitales, telefonía, etc.
- » Renovación de equipos y portátiles de usuarios.

Web:

- » Nueva sección de la web de Comunicación con notas de prensa, acceso a los boletines y su histórico, agenda corporativa, recursos audiovisuales, vídeos del canal, artículos/blogs, la Cámara en los medios, manual de identidad corporativa, etc.
- » Nueva categoría en Formación con toda la información de ESADE
- » Nuevo diseño de los formularios de la web: canal ético, buzón de sugerencias, etc.
- » Incluir un nuevo formato de contenido para mostrar las galerías de fotos y de vídeos.
- » Nuevo diseño de la página de error.
- » Nuevo blog de Redacción y diseño del blog a una columna
- » Mejoras en las fichas de empresa de Redacción.
- » Página de Redacción TV.
- » Nuevo menú superior.
- » Nueva web TIC Negocios, el portal de las tecnologías de la Cámara para la modernización y transformación digital de las empresas.
- » Otras mejoras y modificaciones en la web de la Cámara.

ApliCam:

- » Implantación de ApliCam, nuestro sistema de gestión (CRM + ERP), en la Cámara de La Coruña.
- » Preparación del censo electoral para la Cámara de Zaragoza, la Cámara de Teruel y la Cámara de Murcia.
- » Mejora de la gestión de facturas pendientes de cobro y desarrollo de un informe de servicios pendientes de facturar.
- » Importación automática de los documentos de exportación de la plataforma e-trámites de Cámara de España.
- » Mejoras en la inscripción a eventos: tipo de evento (online, presencial o ambas), exclusivo para socios, etc.
- » Mejoras y nuevas funcionalidades de la inscripción para comercios e informes al programa del Ayuntamiento Volveremos si tú vuelves.
- » Mejora de las encuestas de calidad.
- » Adecuación de los informes del programa PAED.
- » Desarrollo para la realización de la facturación mensual automática a Camerfirma.
- » Otras mejoras y modificaciones en nuestra herramienta de gestión ApliCam.





La Cámara cuenta con espacios versátiles para acoger cualquier tipo de evento.

5.5. ÁREA DE FUNCIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS CORPORATIVOS

5.5.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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.

Este servicio incluye las siguientes actividades:

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.

También tramitan los Cuadernos ATA, que permiten viajar con la mercancía temporalmente llevando muestras, material profesional o mercancías para ferias y exposiciones, sin ningún otro trámite ni 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 que se plasmaron en nuevos certificados para facilitar el desarrollo habitual de su actividad a las empresas. Así se crearon la declaración cameral sobre el impacto de la COVID-19, el certificado de empresa exportadora y el Sello de Confianza.

A lo largo del ejercicio 2021 se han prestado los siguientes servicios:

Certificados de origen: 17.582

Registro de facturas: 2.256

Registro de visados: 465

Atestaciones Argelia: 101

Legalizaciones Embajadas: 154

Emisiones Cuadernos ATA: 51

Certificados libre venta en español: 122

Certificados libre venta en otro idioma: 103

Certificados pertenencia al censo en español: 2

Certificados pertenencia al censo en otro idioma: 6

Certificados digitales: 365

Compulsa documentos: 1

TU EVENTO EN CÁMARA

Se creó en 2019 "Tu evento en Cámara", que agrupa todos los servicios necesarios para el desarrollo de eventos de empresas en las instalaciones de la Cámara.

Muchas empresas solicitan un apoyo extra para sus eventos más allá de su organización y gestión. Esa demanda originó este servicio que ofrece visibilidad y eficacia.

En el año 2021, todos los eventos celebrados se efectuaron adaptados a la situación sanitaria, de acuerdo con el Plan de Contingencia de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza, en el cual se han contemplado los protocolos necesarios para la realización de los eventos con todas las medidas de seguridad requeridas. Los aforos fueron determinados de acuerdo con la normativa vigente en cada momento, en función del tipo de actividad que se desarrollada y teniendo en cuenta la capacidad de cada sala.

Usos y alquileres de salas: 1.719.

SERVICIOS AUXILIARES

Desde Atención al Cliente se coordinan los servicios auxiliares. 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.

5.5.2. 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 2021 con una plantilla de **58 empleados, de los que 44 son mujeres y 14 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 se le 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 individuales y grupales. Durante este periodo se han realizado **36 acciones.**

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

Así como la elaboración y coordinación del 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 ela-

boró 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.

Dicho Plan se ha ido actualizando 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.

Además, se ha comenzado a trabajar en la elaboración del **Plan de Igualdad** con la constitución de la Comisión Negociado-ra, el desarrollo del diagnóstico del Plan y el registro salarial.

Asimismo, desde el Servicio de Recursos Humanos se han implantado dos nuevos proyectos:

-**Programa de Clima Laboral.** Se ha implantado una aplicación con el objeto de conocer el clima laboral día a día en la Corporación y saber cuáles son las necesidades de los trabajadores, así como para conocer la satisfacción en la relación trabajador empresa y detectar los puntos de mejora.

-El **Programa de Salud y Bienestar Laboral** está dirigido a la mejora de la calidad de vida tanto profesional como personal de los trabajadores en tres áreas: fisioterapia, nutrición y psicología. En dicho programa se incluyen tanto intervenciones individuales como formaciones grupales.

5.5.3. 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 de 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...)



Las instalaciones de Cámara Zaragoza se adaptan a las necesidades en cada momento.

5.5.4. SERVICIO JURÍDICO

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 <https://www.camarazarago>

[za.com/la-camara/funcion-consultiva/](https://www.camarazarago.com/la-camara/funcion-consultiva/) ya sean éstos promovidos desde la esfera europea o desde los ámbitos estatal y autonómico.

ASESORÍA JURÍDICA

La Asesoría Jurídica implica una actuación transversal de soporte jurídico para la Corporación y para cada una de sus áreas, 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.



La asesoría jurídica soluciona temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos.



El proceso electoral se abrió el 7 de octubre.

CONTRATACIÓN

Normas internas de contratación. Se ha hecho una revisión de las mismas, cambiando determinados aspectos.

Estas normas 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.

Procedimientos de licitación. Siguiendo con lo previsto en las normas internas de contratación de la Cámara desde este servicio de redactan los documentos de condiciones y de prescripciones que van a regir la licitación.

Asimismo, se gestionan los procesos y 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.

PROCESO ELECTORAL

Apoyo en el proceso electoral de renovación de los órganos de Gobierno de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza.

El 7 de octubre de 2021 se declara abierto el proceso.

El Área de Función Pública y Servicios Corporativos gestiona los procedimientos a seguir y apoya a la Secretaría General de la Cámara a velar por su correcto desarrollo.



5.6. CLUB CÁMARA

5.6.1. ¿QUÉ ES 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.

Siempre condicionada por la situación sanitaria, durante 2021, 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.



Una de las firmas de adhesión al Club Líder este año.

5.6.2. FORMATOS GENERALES

MESA ABIERTA

Conversación en profundidad con un empresario o directivo relevante para conocer su trayectoria profesional, perfil directivo, proyecto empresarial y su visión del sector en el que opera. Se realizan con una periodicidad semanal cada martes a las 10:00h. Formato híbrido que admite tanto asistencia presencial como *online*, su emisión es en directo a través de LinkedIn y YouTube.

Total Mesas Abiertas realizadas: 48

VERMÚ DE REDACCIÓN

Un momento distendido para acercarnos a un personaje de primera línea de la empresa aragonesa, mientras cerramos la semana compartiendo una selección de vinos hecha para la ocasión. Se realiza con una periodicidad mensual los viernes a las 13:00h. Este formato solo admite asistencia presencial.

Total Vermú de Redacción realizados: 12

ENCUENTROS EN LA BUENA DIRECCIÓN

Un tema de interés reúne a un selecto panel de CEOs y altos directivos de empresas del Club para reflexionar e intercambiar experiencias con un invitado de primera línea nacional. Se realizan con una periodicidad mensual los lunes a las 18:00h. Formato híbrido que admite tanto asistencia presencial como *online*, su emisión es en directo a través de LinkedIn y YouTube.

Total Encuentros en la Buena Dirección realizados: 13

CONVERSACIONES

Dos directivos con experiencia conversan en profundidad alrededor de asuntos sobre los que comparten un interés.

Realizadas con una periodicidad entre mensual y quincenal los lunes a las 13:00h. Formato híbrido que admite tanto asistencia presencial como online, su emisión es en directo a través de LinkedIn y YouTube.

Total Conversaciones realizadas: 12

NOS PRESENTAN

Organizamos la presentación pública en Cámara de un hito noticiable relevante de una empresa, que cubrimos con un vídeo y un reportaje editorial y fotográfico que difundimos en nuestros canales.

Total Nos Presentan realizados: 11

VISITAS A EMPRESAS

Empresas del Club Cámara nos abren sus instalaciones para contarnos como gestionan su operativa. Cubrimos la visita con un reportaje editorial y fotográfico que difundimos en nuestros canales.

Total visitas a empresas realizadas: 4

OPINA

Vídeo-entrevistas cortas a expertos de empresas miembros del Club sobre algún tema concreto. Identificamos oportunidades que permitan a nuestros socios reivindicarse como "Expertise" sobre materias de interés.

Total Opina realizados: 19

WELCOME

Reunión informal en torno a un café para conocer personalmente a un nuevo socio, sus proyectos y sus expectativas respecto al Club. En estos encuentros son informados de todos nuestros formatos con el objetivo de determinar que actividades son las más adecuadas para la consecución de sus objetivos.

Total Welcome realizados: 66



5.6.3. FORMATOS FÓRUM

CANAL EXPOSITIVO

Espacio para que las empresas promuevan una actividad a medida usando la plataforma organizativa, de convocatoria y difusión del Club. Se realizan con la periodicidad que nos demanden los socios, intentando no superar 4 Canales Expositivos al mes. Formato híbrido que admite tanto asistencia presencial como online, su emisión es en directo a través de LinkedIn y YouTube.

Total Canales Expositivos realizados: 14

DESAYUNOS DE INTERNACIONALIZACIÓN

Responsables de exportación con interés en un mercado se reúnen para escuchar a un experto y compartir experiencias. Este formato sólo admite asistencia presencial.

Total Desayunos de Internacionalización realizados: 11

A DEBATE

Responsables de exportación con interés en un mercado se reúnen para escuchar a un experto y compartir experiencias. Formato híbrido que admite tanto asistencia presencial como online, su emisión es en directo a través de LinkedIn y YouTube.

Total A Debate realizados: 2

ALMUERZOS FÓRUM #INMERSIÓN TALENTO

Un directivo de renombre en el ámbito de la gestión de personas entrevista a un destacado profesional y lo presenta a un grupo de invitados con los que comparte un almuerzo. Realizadas con una periodicidad mensual. Cubrimos la entrevista con un vídeo y un reportaje editorial y fotográfico que difundimos en nuestros canales.

Total Almuerzos Fórum #Inmersión Talento realizados: 9

ALMUERZOS FÓRUM #ZARAGOZAMARCA

Un directivo de renombre en el ámbito de la gestión del Márketing entrevista a un destacado profesional y lo presenta a un grupo de invitados con los que comparte un almuerzo. Realizadas con una periodicidad mensual. Cubrimos la entrevista con un vídeo y un reportaje editorial y fotográfico que difundimos en nuestros canales.

Total Almuerzos Fórum #Zaragoza Marca realizados: 6

5.6.4. ACTIVIDADES RED

Convocamos un grupo de empresas del club para que se conozcan entre ellos aprovechando la presencia de un invitado de relevancia con el que conversamos para acercarnos a su perfil directivo.

RECONOCE

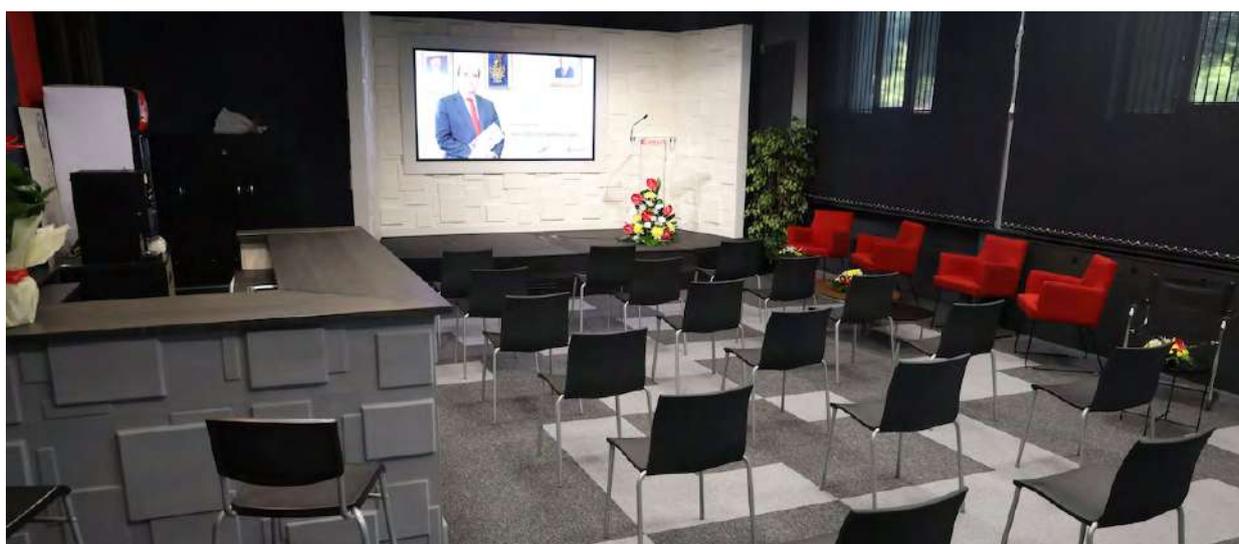
Nos acercamos a la trayectoria profesional y a los proyectos que gestionan empresarios, directivos y profesionales zaragozanos a los que la vida los ha llevado a desempeñar su trabajo fuera de nuestra tierra. Se realizan con una periodicidad quincenal. Formato presencial con emisión en directo a través de LinkedIn y YouTube.

Total Reconoce realizados: 8

RED PÚBLICA

Formato debate en el que conectamos a un gestor público relevante con un panel de empresarios y directivos del Club para acercarnos al perfil directivo del protagonista, entender mejor la función del organismo que gestiona y conocer los retos a los que se enfrenta. Se realizan con una periodicidad quincenal. Formato presencial con emisión en directo a través de LinkedIn y YouTube.

Total Red Pública realizados: 5



Nueva Sala José Luis Carreras para eventos del Club Cámara, inaugurada en septiembre de 2021.

5.6.5. FORMATOS LÍDER

VINO A CONTAR

Empresas de referencia cuenta ante las cámaras del Grupo Piquer y los micrófonos de Onda Cero un proyecto noticiable para brindar luego con un vino aragonés singular, presentado por su bodeguero.

Se realiza con una periodicidad entre mensual y quincenal los viernes a las 12:30h. Este formato sólo admite asistencia presencial.

Total Vino a Contar realizados: 8

ALMUERZOS LÍDER

Socios del Club Líder comparten un exclusivo almuerzo/debate con primeras figuras nacionales de la economía, la empresa, la política o la cultura.

Total Almuerzos Líder: 8

5.6.6. FOROS TEMÁTICOS

LA TIENDA EXTENDIDA

Documentamos casos de éxito de tiendas que conectan con un público más allá de los límites tradicionales de retail y convocamos a socios del club a sesiones de intercambio de experiencias.

Total Tiendas Extendidas realizadas: 3

5.6.7. OTROS

Además, se organizaron diferentes ciclos con los siguientes títulos:

• "Aeroterapia, una oportunidad para la recuperación verde en Aragón"

• "Quioscos de Zaragoza"

• "Verde que te quiero verde"

• "La ciudad pensada. Zaragoza y urbanismos del siglo XXI".

- » "Motivación, liderazgo y gestión de equipos. Una visión desde el deporte".
- » "Presentación del acto de Fundación Smart Hub".
- » "Presentación Lavazza Proyecto Kafea".
- » "Visita Exposición Cómic y Goya".
- » "Liderazgo sin complejos con Alicia Muñoz Lombardía".
- » "Movilidad sostenible".
- » "Brunch Tecnológico. Auditorías de Seguridad. Conociendo el estado real IT de la empresa".
- » "El H2 verde en Aragón".
- » Desayuno – Coloquio. "Hidrógeno en Aragón".
- » Desayuno. "Innovación tecnológica desde la química, ciencia central para aplicaciones múltiples".

Coordinamos una semana especial con LOS PREMIOS A LA EXPORTACIÓN

- » La demanda internacional de proyectos de construcción sostenible.
- » El valor de la logística en el comercio internacional. El reto africano.
- » La revolución biotecnológica aragonesa, de Zaragoza al mundo.
- » Las tecnologías digitales determinantes del futuro de la salud mundial.

Y entrevistas:

- » Alejandro del Amo, CEO de Abora Energy.
- » Sébastien Defawe, director general de Foodibev Internacional.
- » Carlos Genzor, director técnico y socio fundador de Certest Biotec.
- » Daniel Álvarez, director general de Pardo.

5.6.8. CIERRE AÑO 2020/2021

Presentamos mediante este cuadro la evolución de los socios durante este 2021, con cifras detalladas por Club del cierre del 2020 y 2021.

AÑO 2021	CIERRE 2020	CIERRE 2021
CLUB LIDER	64	66
CLUB LIDER PARTICIPADAS	51	52
CLUB FORUM PLUS	22	34
CLUB FORUM	189	246
CLUB FORUM INTERNACIONAL	133	142
CLUB FORUM MARCA	51	116
CLUB FORUM PERSONAS	21	42
CLUB RED	196	174
TOTAL CLUB DE PAGO	471	520
COMERCIO 4.0	516	557
TOTAL CLUB	987	1077



5.7. COMUNICACIÓN

CAMPAÑA 135 ANIVERSARIO

El 16 de septiembre la Cámara de Zaragoza cumplió 135 años y se aprovechó la ocasión para realizar una campaña de posicionamiento, con el objetivo de dar a conocer, más allá de las empresas usuarias de los servicios, qué es la Cámara, para qué sirve y a qué se dedica.

Bajo el lema 'El faro que te guía', durante dos semanas (del 10 al 23 de septiembre) la campaña ocupó mupis y cuñas de radio, y tanto la imagen gráfica como el vídeo elaborados para la ocasión se han usado como promoción en actos y redes sociales.

FOLLETO INFORMATIVO CÁMARA DE COMERCIO

Coincidiendo con el 135 aniversario se editó un folleto que recoge toda la información sobre Cámara Zaragoza y que está disponible para entregarlo en eventos, cursos, reuniones, visitas comerciales... Siempre con el objetivo de dar una visión más completa sobre lo que es la Cámara de Comercio.

'SOMOS CÁMARA'

A través de vídeos cortos semanales se ha ido presentando al personal de Cámara en dos vertientes. En primer lugar, a través del canal de comunicación interna (Slack) para ayudar a que los trabajadores se conozcan entre ellos. Y en segundo lugar, a través de Instagram, mostrando al exterior las labores tan diferentes que se desempeñan en Cámara y poniéndoles cara.

ÁREA DE COMUNICACIÓN EN LA WEB

La página web ha incorporado un apartado dedicado a Comunicación, donde se recogen todas las notas de prensa, recursos audiovisuales, artículos, agenda corporativa, etc.

'DETRÁS DE LA CÁMARA'

A lo largo del año se han publicado en las páginas mensuales de Heraldo de Aragón y El Periódico de Aragón entrevistas con miembros del Pleno de Cámara, en la que explicaban la importancia de la entidad y su función. En total han aparecido **12 miembros del pleno**, dos cada mes.

NOTAS Y RUEDAS DE PRENSA

Durante el año se han enviado **78 notas de prensa** a los medios de comunicación y a los miembros del pleno, así como a El Semanal de las Cámaras de España. Además, se han convocado **13 ruedas de prensa**.

REDES SOCIALES

Nuestras principales redes sociales han tenido un gran seguimiento: **828.000 impresiones en Twitter** y **2.101.152 impresiones en LinkedIn**. También Instagram y Facebook siguen creciendo, destacando un pico de actividad durante la jornada del 135 aniversario de la Cámara de Comercio, campaña desde la que aumentó en gran medida el alcance y volumen de interacciones que generan estas redes habitualmente.

5. ACTIVIDADES POR ÁREAS
5.6. Área de Comunicación





6. INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza

1. INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	72
2. PRINCIPALES ASUNTOS SOCIALES Y AMBIENTALES	73
3. GRUPOS DE INTERÉS	73
4. EMPLEADOS	74
Estándares Laborales	74
Diversidad	77
Desarrollo	80
5. MEDIO AMBIENTE	81
Aspectos Ambientales	81
6. PROVEEDORES	86
Aspectos de compras	86
7. ÉTICA	88
Aspectos éticos	88



1. INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Actividades Marcas Productos y Servicios de la 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. Ofrece servicios con un valor diferencial que ayudan al crecimiento personal y empresarial: apoyo a los emprendedores, acciones formativas, networking. Ofrece servicios dirigidos a las empresas, tanto en el ámbito de la internacionalización, como en el de la formación y competitividad. Además, colabora con las administraciones públicas en labores de asesoramiento, información y orientación, especialmente a las pymes, así como en la gestión de proyectos.

La Cámara de Comercio de Zaragoza:

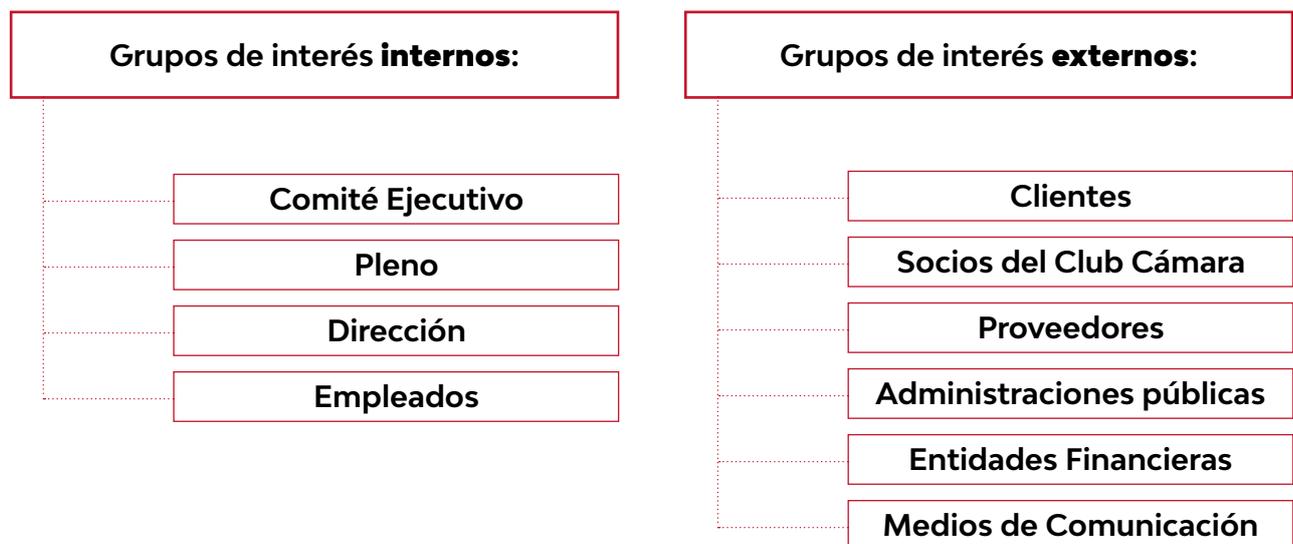
- » Emite certificados
- » Realiza acciones formativas
- » Hace servicios de internacionalización e inteligencia de mercados
- » Acompaña a las empresas en el camino a la digitalización
- » Crea sinergias y da visibilidad a las empresas socias del Club Cámara
- » Ofrece sus instalaciones a terceros para la realización de eventos y actos formativos (GRI 102-2).
- » La Cámara de Comercio se ubica en el Paseo Isabel La Católica nº 2, 50009 Zaragoza (GRI 102-3).

2. PRINCIPALES ASUNTOS SOCIALES Y AMBIENTALES

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza tiene como objetivo resolver las necesidades de las empresas con el fin de alcanzar su visión y objetivos marcados. En ese sentido, la Cámara de Comercio de Zaragoza ayuda y acompaña a las empresas en la incorporación y gestión de los valores intangibles de las organizaciones, como la responsabilidad social, la sostenibilidad o el buen gobierno. La Cámara de Zaragoza, como organización,

trabaja con estos valores en el desarrollo de su actividad. Guiados por el Plan Estratégico puesto en marcha en el 2019, la Cámara de Zaragoza tiene planteados objetivos de sostenibilidad y ha ido implementado acciones y proyectos en estos ámbitos, a través del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, que se rigen con las normas ISO 2001 y 14001, versión 2015, que han sido auditados de manera externa con certificación de AENOR (GRI 102-47).

3. GRUPOS DE INTERÉS





Cámara Zaragoza tiene 54 empleados

4. EMPLEADOS

Estándares Laborales

La empresa vela por que la persona tenga un buen desarrollo social, por lo que es necesario que sus condiciones laborales sean las adecuadas: jornada laboral, remuneración, consultas participativas o salud, seguridad e higiene del puesto de trabajo...

ODS relacionados:



¿CÓMO SE GESTIONA?

La Cámara de Comercio aplica el Convenio Colectivo vigente garantizando a sus empleados sus derechos.

Al nuevo personal laboral o colaborador se les entrega un Manual de Acogida que recoge toda la política e información de la Cámara de Comercio junto con el Manual de Gestión, documentos de confidencialidad, manejo de la información, protección de datos, etc.

Se realiza un Plan de Formación Anual, cuyo objetivo es mejorar las competencias, capacidades y conocimientos técnicos tanto individuales como grupales.

Asimismo, se colabora con centros educativos, acogiendo alumnos que realizan sus prácticas curriculares en las diferen-

tes áreas de la Corporación, para completar su formación académica.

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

Se promueve la promoción interna en caso de tener que cubrir puestos vacantes en la organización y se publica la convocatoria en el tablón de anuncios virtual. Para que el proceso de promoción interna se realice satisfactoriamente será preciso tener un 80% de los requisitos del Informe de Puesto, realizándose mediante demostración de capacitación de acuerdo con el Informe de Puesto, además de formación específica y seguimiento periódico.

INDICADORES DE GESTIÓN

ASPECTOS LABORALES	ID-GRI	DESCRIPCIÓN	2020	2019	2018
PLANTILLA	102-8	Número total de empleados de la compañía	54	49	43
ROTACIÓN DE PLANTILLA	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y la rotación de personal*	6,19	3,72	1,16
ABSENTISMO	403-2	Número medio de jornadas laborales perdidas por empleado	13,43	14,14	17,14
REMUNERACIÓN	102-38	Remuneración media de la plantilla	27.443,86	27.990,42	29.583,47
SALUD Y SEGURIDAD	403-2	Número de incidentes por accidente laboral o enfermedad profesional	16	26	27

*Rotación: $[\text{N}^\circ \text{ de empleados que han salido de la empresa} / (\text{N}^\circ \text{ inicial de empleados} + \text{N}^\circ \text{ final de empleados}) / 2] \times 100$.

OBJETIVOS DEL PERIODO

- » **Conocer la situación de los trabajadores** en la Cámara. Se implanta un Programa de Clima Laboral donde se valoran varios factores clave como la comunicación interna, relación con la dirección, equipo de trabajo, el sentimiento de pertenencia, el estrés, la estabilidad laboral... Lo que permite ver en qué factores hay que mejorar y aplicar medidas de corrección en su caso, para conseguir un ambiente más óptimo en el que desarrollar las funciones laborales, mejorando a su vez las relaciones interpersonales.
- » **Fomentar la salud y el presentismo.** Se implanta para ello un Programa de Salud y Bienestar Laboral con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, tanto profesional como personalmente. El programa engloba diferentes áreas de trabajo: fisioterapia laboral orientada a la prevención, tratamiento y seguimiento de las patologías osteomusculares provocadas en el puesto de trabajo; nutrición orientada a mejorar la salud y prevenir enfermedades crónicas a través de los alimentos, lo que mejora a su vez problemas como el estrés y la ansiedad; y psicología, para mejorar la salud mental del trabajador, reducir el estrés y los conflictos laborales.

HECHOS RELEVANTES DEL PERÍODO

Siguiendo la Política de Cumplimiento Normativo de la Cámara, se elaboró un **Protocolo de Acoso Laboral**, que supone la aplicación de políticas que contribuyan a mantener un entorno laboral libre de acoso y discriminación ilícita y garantizar que se dispone y se regulan los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.

Se elabora y coordina un **Plan de Contingencias frente a la Covid-19**, consecuencia de la crisis sanitaria. Atendiendo a las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Sanidad, con el objetivo de garantizar la protección de todos los trabajadores frente al contagio, se incluye en este Plan a los empleados de entidades vinculadas que tienen su domicilio en la sede de la Cámara, así como a proveedores, clientes y aquellas personas que visiten las instalaciones. Dicho Plan se sigue actualizando de manera frecuente atendiendo en todo momento a la evolución de la pandemia, la normativa vigente y las recomendaciones.

A su vez, en situaciones puntuales, según los picos de contagio en la evolución de la pandemia, se promueve y facilita el teletrabajo, organizando grupos burbuja con el objetivo de proteger al trabajador y a los clientes.

DIVERSIDAD

Promover la diversidad y la inclusión de determinados colectivos es una prioridad para la sociedad actual. Una de las herramientas con más éxito para conseguir el objetivo consiste en fomentar la igualdad de oportunidades en un sentido que va más allá de la diversidad de género, como por ejemplo con la contratación de colectivos en riesgo de exclusión.

¿CÓMO SE GESTIONA?

Se cumple con la normativa de contratación de personal discapacitado referente al 2% establecido. (GRI 103-1)

ODS relacionados:



INDICADORES DE GESTIÓN

Tabla E.2:

ASPECTOS LABORALES	ID	DESCRIPCIÓN	2020	2019	2018
IGUALDAD/ DIVERSIDAD	405-1	Indique la distribución de empleados por género, edad y clasificación profesional	Ver tabla	Ver tabla	Ver tabla
	401-3	Número de empleados que se han beneficiado durante el último ejercicio de Permiso parental		2	2

2018**HOMBRES****MUJERES****TOTAL****PLANTILLA POR RANGO DE EDAD**

Mayores de 50 años	4	8	12
Entre 30 y 50 años	6	24	30
Menores de 30 años	-	1	1

PLANTILLA POR CATEGORÍA

Director General	1	-	1
Directores	2	5	7
Jefes de servicio	2	4	6
Técnicos	2	9	11
Administrativos	2	14	16
Auxiliar Administrativo	1	1	2

2019**HOMBRES****MUJERES****TOTAL****PLANTILLA POR RANGO DE EDAD**

Mayores de 50 años	6	8	14
Entre 30 y 50 años	5	24	29
Menores de 30 años	1	5	6

PLANTILLA POR CATEGORÍA

Director General	1	-	1
Directores	2	3	5
Jefes de servicio	1	4	5
Técnicos	1	9	10
Administrativos	3	16	19
Auxiliar Administrativo	3	6	9

2020	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
PLANTILLA POR RANGO DE EDAD			
Mayores de 50 años	7	11	18
Entre 30 y 50 años	3	24	27
Menores de 30 años	3	6	9
PLANTILLA POR CATEGORÍA			
Director General	1	-	1
Directores	3	3	6
Jefes de servicio	1	5	6
Técnicos	3	16	19
Administrativos	3	15	18
Auxiliar Administrativo	2	2	4

OBJETIVOS DEL PERIODO

Se ha comenzado a trabajar según la nueva normativa laboral en el Plan de Igualdad Efectiva y Retributiva entre hombres y mujeres. Así mismo se confecciona el registro salarial de todos los empleados.

Durante este ejercicio se ha trabajado 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.

Desarrollo

La formación de los empleados incluye el proceso para expandir sus capacidades y funciones ampliando sus conocimientos y mejorando su empleabilidad. Los nuevos retos a los que se enfrentan los empleados como la digitalización, generan nuevas necesidades de aprendizaje. El entorno actual está en constante cambio y los trabajadores tienen que responder al mismo. Por lo tanto, la empresa tiene que disponer de las capacidades necesarias para responder a sus empleados.

ODS relacionados:



¿CÓMO SE GESTIONA?

El Plan de Formación se planifica anualmente, atendiendo a las necesidades del personal y mejorando los conocimientos técnicos, capacidades y competencias alineado con el Plan estratégico de la Cámara, vinculada a la promoción y al desarrollo de la carrera profesional de los trabajadores.

Las acciones formativas incluidas en el Plan Anual de Formación son el instrumento para la mejora y modernización de los servicios públicos atendiendo al mercado cambiante, con el objetivo de garantizar tanto de calidad de los servicios prestados, así como su eficacia y eficiencia en las funciones desempeñadas por los empleados. (GRI 103-1).

INDICADORES DE GESTIÓN

ASPECTOS LABORALES	ID-GRI	DESCRIPCIÓN	2020	2019	2018
FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	6	12	20

Comentarios relativos a los indicadores de gestión:

Se observa una reducción de horas de formación en 2020 debido a la crisis sanitaria por la pandemia.

OBJETIVOS DEL PERIODO

El objetivo marcado es que todos los empleados realicen por lo menos una actividad formativa que aporte mayor conocimiento en el desempeño de sus funciones como calidad en las mismas.

HECHOS RELEVANTES DEL PERÍODO

El hecho más relevante del periodo ha consistido, dentro del Programa de Salud y Bienestar Laboral, en incluir formaciones y talleres para complementar las sesiones individuales con el fin de aportar a todos los trabajadores herramientas que puedan aplicar en su día a día para una mejora en sus actitudes y aptitudes físicas y emocionales.



5. MEDIO AMBIENTE

Aspectos Ambientales

El modelo económico actual se enfrenta a muchos desafíos ambientales. Es necesario realizar un enfoque integral y colectivo para abordar los retos que se nos presentan. Reducir el impacto de la actividad es un compromiso de todos. Para ello, es necesario conocerlo y establecer metas y objetivos. Entre los impactos más relevantes encontramos algunos como la gestión de los residuos, el consumo energético o la huella de carbono.

ODS relacionados:



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 de Gobierno 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 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.

¿CÓMO SE GESTIONA?

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

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 nuestros clientes, previniendo además la contaminación al medio, lo cual nos permite asegurar el cumplimiento de la política y objetivos establecidos.

Esta Política está documentada, implantada, mantenida al día y comunicada a todos los empleados. (GRI 103-1).

INDICADORES DE GESTIÓN

ASPECTOS AMBIENTALES	ID-GRI	DESCRIPCIÓN	2020	2019	2018
EFICIENCIA ENERGÉTICA	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	155.394	160.092	180.084
		Consumo de electricidad en el año expresado en total (KW).			
EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	305-1	Emisiones de Gases Efecto Invernadero en el año expresados en millones de toneladas.	N/A	N/A	N/A
	305-2	Emisiones directas de GEI (alcance 1).*	N/A	N/A	N/A
	305-3	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).**	N/A	N/A	N/A
CONSUMO DE AGUA	303-5	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)***	N/A	N/A	N/A
		Consumo total de agua (en litros) de la organización.	394,07	555,57	721,39
RESIDUOS	301-2	Porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.	N/A	N/A	N/A
	301-3	Porcentaje de productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto.	N/A	N/A	N/A
	306-3	Peso total de los residuos generados por la compañía (KG). (PAPEL)	1.940	5.650	3.270
MATERIALES	301-1	Peso o volumen de los materiales utilizados en la actividad de la compañía.	N/A	N/A	N/A

*Alcance 1: Emisiones directas procedentes del consumo de combustible dentro de la organización. Instalaciones propias (ejemplo: calefacción), flota de vehículos de la organización y consumo de gases fluorados (ejemplo: sistemas de climatización).

**Alcance 2: emisiones indirectas consumo de electricidad dentro de la organización, flota de vehículos híbridos o enchufables. Ejemplo: consumo de energía en la organización.

***Alcance 3: El resto de las emisiones indirectas como consecuencia de las actividades que ocurren en fuentes que no son ni propiedad de la entidad, ni están controladas por ella, pero forman parte de la actividad de la compañía.

[Documentación](#) de apoyo para cálculo de la Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica de España.

OBJETIVOS DEL PERIODO

Se han planteado varios objetivos relativos al medioambiente:

» **Objetivo 1. Sensibilización ambiental a las partes interesadas.**

Se han realizado las siguientes acciones relativas a este objetivo: realización de acciones internas sobre temas ambientales (comunicaciones, propuestas de mejora, etc.), realización de proyectos sobre temas ambientales (ver siguiente punto), jornadas y/o formaciones sobre temas ambientales (sostenibilidad, mercado de la electricidad, etc.), eventos del Club Cámara y la Fundación Basilio Paraíso sobre temas ambientales (desarrollo sostenible, recuperación verde, etc.) y dará a conocer la legislación ambiental (plan de acción de economía circular, etc.).

» **Objetivo 2. Ahorro de consumo de electricidad.**

Se han realizado las siguientes acciones relativas a este objetivo: sensibilización de los empleados para minimizar el consumo y medidas para reducir el consumo de electricidad (cambios de iluminación).

» **Objetivo 3. Ahorro consumo de agua.**

Se han realizado las siguientes acciones relativas a este objetivo: sensibilización de los empleados para minimizar el consumo y medidas para reducir el consumo de agua (cambio de reductores de caudal).



6. PROVEEDORES

Aspectos de compras

Uno de los pilares fundamentales de la empresa consiste en proveer bienes y servicios de calidad y a precios competitivos. Una de las palancas para conseguir este objetivo es poseer una cadena de valor fiable y sostenible que permita generar valor compartido a la vez que ayuda a generar valor económico.

Para lograr una cadena de valor fiable y duradera es necesario establecer unos estándares ambientales y sociales en los criterios de compra por parte de la empresa.

ODS relacionados:



¿CÓMO SE GESTIONA?

La contratación de la Cámara se rige conforme al derecho privado, habilitando un procedimiento que garantice los principios de publicidad, transparencia y no discriminación.

Con tal finalidad se han redactado y aprobado sus propias **Normas Internas de Contratación**, a efectos de racionalizar y ordenar la contratación de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza.

Las presentes Normas Internas de Contratación están publicadas en la web corporativa.

Contienen las reglas de obligado cumplimiento que deben aplicarse en el ámbito de la Cámara para la contratación de suministros, servicios y

obras que se contraten, 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.

La adjudicación de los contratos se realizará utilizando criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad-precio. Ésta se evaluará con arreglo a criterios económicos y cualitativos.

Los criterios que establezca el órgano de contratación podrán ser entre otros los siguientes:

-Económicos: precio, costes, rentabilidad económica y financiera.

-Cualitativos: la calidad, el plazo de ejecución o de entrega de la prestación, las características medioambientales o vinculadas con la satisfacción de exigencias sociales, el valor técnico, características estéticas o funcionales, el mantenimiento, la disponibilidad, la asistencia técnica, el servicio postventa, la organización, cualificación y experiencia del personal adscrito al contrato que vaya a ejecutar el mismo, siempre y cuando pueda afectar de manera significativa a su mejor ejecución, u otros semejantes.

Se adjunta enlace del Perfil del Contratante de la web de la Cámara:

<https://www.camarazaragoza.com/la-camara/perfil-contratante/>

(GRI 103-1).

INDICADORES DE GESTIÓN

Tabla P.1:

ASPECTOS COMPRAS	ID	DESCRIPCIÓN	2020	2019	2018
GESTIÓN DE COMPRAS	204-1	Proporción del gasto en proveedores locales	70,07	69,31	67,86
	308-1	Porcentaje de proveedores seleccionados de acuerdo a criterios ambientales, sociales y éticos			

OBJETIVOS DEL PERIODO

Garantizar la Política de Cumplimiento Normativo por parte de los proveedores.

los valores y principios éticos recogidos en el Código de Buenas Prácticas.

HECHOS RELEVANTES DEL PERÍODO

La Cámara cuenta con una Política de Cumplimiento Normativo, a través de la cual se formaliza su cultura ética, así como la política de rechazo absoluto y tolerancia cero frente a la comisión de delitos en el seno de la Corporación.

El Programa de Cumplimiento Normativo desarrolla el compromiso de la Cámara con el respeto a la legislación vigente, a los compromisos voluntariamente asumidos con terceros y

El Programa de Cumplimiento Normativo afecta a los proveedores con los cuales la Cámara tiene una relación comercial, por ello se comprometen a cumplir lo establecido en dicho programa, en concreto lo previsto en la Política de Cumplimiento Normativo y el Código de Buenas Prácticas, los cuales están disponibles en el siguiente enlace: <https://www.camarazaragoza.com/programa-de-cumplimiento-normativo/>



7. ÉTICA

Aspectos éticos

La empresa es un elemento activo en la sociedad y como tal sus valores deben basarse en lo que se espera de un ciudadano ejemplar, como la preocupación por el medio ambiente y las personas, es decir, el entorno que le rodea.

Con el objetivo de ser proactivo en su relación con el entorno la empresa establece una serie de medidas como la prevención de la corrupción o el correcto pago de impuestos para tener un comportamiento ético.

ODS relacionados:



¿CÓMO SE GESTIONA?

La trayectoria de la Cámara de Comercio siempre ha estado guiada por un sólido compromiso con la legislación vigente, en la normativa interna y sus principio éticos

PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza está comprometida, desde hace tiempo, con el estricto cumplimiento de la legalidad vigente en todas las actividades que desarrolla, respetando íntegramente las obligaciones impuestas por la normativa aplicable, así como los compromisos voluntariamente asumidos en sus relaciones con terceros. El Pleno de la Cámara, el día 16 de febrero de 2017, aprobó el **Código de Buenas Prácticas de la Corporación** y con el ánimo de dar continuidad a su compromiso de tolerancia cero frente a cualquier conducta delictiva y su firme oposición a la comisión de cualquier tipo de acto ilícito en su seno, acometer la implantación de un Programa de Cumplimiento Normativo aplicable a la organización.

El 12 de junio de 2018 el Pleno de la institución, a propuesta del Comité Ejecutivo, aprueba la realización de un proyecto de Diseño e Implantación del Programa de Cumplimiento Normativo. Se aprueba en el mismo acto la adjudicación del proyecto a una empresa especializada y se nombra al director de este, que también deberá supervisar el posterior funcionamiento y cumplimiento del programa diseñado. El proyecto es diseñado entre julio y diciembre de 2018. El 7 de marzo de 2019 el Pleno, a propuesta del Comité Ejecutivo, aprueba el Programa de Cumplimiento Normativo de la Cámara de Comercio Industria y Servicios de Zaragoza.

La Política de Cumplimiento Normativo es 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 sus entidades vinculadas.

CONTENIDO DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVA

El Programa de Cumplimiento Normativo, en adelante PCN, está compuesto por una serie de documentos donde se establecen las definiciones y políticas a seguir para su correcto funcionamiento:

- » Política de Cumplimiento Normativo.
- » Código de Buenas Prácticas.
- » Manual de cumplimiento normativo.
- » Informe de evaluación de riesgos penales.
- » Reglamento de órganos de Supervisión.
- » Reglamento del Canal Ético.
- » Plan de Recomendaciones (9 recomendaciones de mejora y 7 sugerencias).
- » Protocolo de acoso.

Un amplio resumen de estos documentos se encuentra en la página web de la Corporación. (GRI 103-1).

INDICADORES DE GESTIÓN

ASPECTOS ÉTICOS	ID-DRI	DESCRIPCIÓN	2020	2019	2018
RESPONSABILIDAD FISCAL	207-1	Número de sanciones recibidas por incumplimiento en materia fiscal.	0	0	0
MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO	205-3	Número de recomendaciones y sugerencias implantadas	2	3	9

Comentarios relativos a los indicadores de gestión:

En el año 2019 se realizaron además 10 actividades complementarias a las recomendaciones. Así mismo, durante el año 2020 se han realizado 6 actividades complementarias y otras **6 durante el año 2021**.

OBJETIVOS DEL PERIODO

Los objetivos del PCN para el año 2021 tienen relación con la realización de las acciones necesarias para seguir ejecutando el Plan de Recomendaciones establecido y que fue en parte interrumpido durante la pandemia del año 2020:

- » **Revisión del sistema de gestión** (cuadro de mando, auditoría interna, plan anual de formación, informe de puestos).
- » **Actualización del plan de contingencias.**
- » **Elaboración de un procedimiento administrativo** que optimice el proceso dedicado a la justificación económica de los ingresos procedentes de las Administraciones.
- » **Elaboración del Manual de Políticas económico-contables** en lo referente al procedimiento de Gestión de Tesorería y finalización del de Activos Fijos.
- » **Extensión de algunos de los controles** existentes en la Cámara a las entidades vinculadas (Fundación Basilio Paraíso y Asitel).

- » **Elaboración de una matriz de delegación de autoridad.**
- » **Finalizar el proceso de autorización de pagos** integrándolo con las operaciones a realizar a través de las diferentes bancas electrónicas.

HECHOS RELEVANTES DEL PERÍODO

Durante el ejercicio de 2021 el responsable de Cumplimiento Normativo emitió un informe, dirigido al Comité Ejecutivo, porque se detectaron algunos riesgos de incumplimientos del Programa de Cumplimiento Normativo de la Cámara.

Sobre este informe

En la *Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza* tenemos el convencimiento de que una gestión responsable y sostenible es el único camino para responder a los compromisos que hemos adquirido con los grupos de interés con los que nos relacionamos cada día para garantizar el correcto funcionamiento de nuestras actividades de negocio. Por ello, anclados en nuestro compromiso con los principios y valores hacemos público nuestro desempeño, ambiental, social y ético, así como nuestra contribución al desarrollo sostenible durante el último ejercicio.

Este informe se ha elaborado a partir de los estándares de GRI (Global Reporting Initiative) para elaboración de informes de sostenibilidad.

La publicación de nuestro informe de sostenibilidad se realiza de manera anual. Esta memoria comprende el período entre el *1 de enero a 31 de diciembre de 2021*, con alcance a la sede corporativa de la organización de *Zaragoza*.

La información proporcionada en este documento procede de los diversos sistemas de gestión y de nuestras áreas corporativas. Estos departamentos comparten su información con la dirección, encargada de la coordinación de este informe.

Con el apoyo de:



Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Una manera de hacer Europa





MEMORIA DE ACTIVIDADES Y SOSTENIBILIDAD 2021

www.camarazaragoza.com