



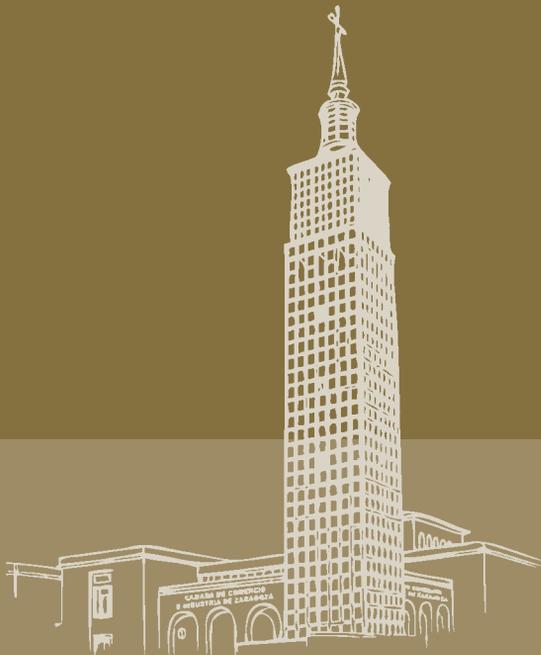
contigo

carta de servicios

2009

Cámara

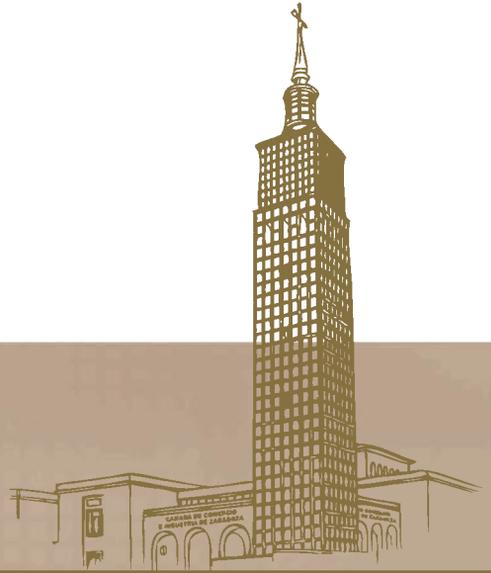
Zaragoza



Conoce

tu Cámara

Experiencia y
excelencia al servicio
de tu empresa.





contigo

Manuel Teruel Izquierdo

*Presidente de la Cámara de Comercio e Industria
de Zaragoza*

La innovación en los servicios que la Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza ofrece a las empresas es clave para poder adaptarnos a las necesidades de gestión en el siglo XXI.

Dar respuesta a las inquietudes empresariales e impulsar a la vez el desarrollo socioeconómico de Zaragoza y su provincia son los motores de nuestros servicios; atendiendo las necesidades empresariales con alto nivel de calidad en un marco de competitividad y progreso.

Aportamos soluciones que facilitan la actividad de las empresas con progresiva adaptación a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. El valor de los productos no sólo reside en sus resultados, sino en que nos invita a seguir el camino de la mejora continua y de la excelencia en los servicios.



La Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza es una corporación de derecho público cuya MISIÓN es:

- Representar, promover y defender los intereses generales del Comercio, la Industria y los Servicios de Zaragoza.
- Posicionarse ante todos aquellos temas de interés para el segmento empresarial de Zaragoza.
- Actuar como órgano consultivo y de colaboración con las administraciones públicas prestando servicios de valor diferencial a sus clientes sobre las siguientes bases:
 - El apoyo a emprendedores.
 - Desarrollo de acciones formativas.
 - Fomento del comercio exterior.
 - Actitud de innovación permanente.



La Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza se plantea en su VISIÓN los siguientes propósitos:

- Asumir 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, 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.



internacionalización de las empresas

Anualmente, la Cámara de Zaragoza desarrolla un intenso Plan de actuaciones en países de todo el mundo favoreciendo **el inicio o la ampliación de toda la actividad exportadora** de su empresa.

Cualquiera que sea su estrategia ante los mercados internacionales, puede contar con nuestros **asesores especializados que lo apoyarán y orientarán** en las decisiones de internacionalización de su empresa.

Facilitamos la gestión de trámites para la promoción internacional de sus productos y servicios.

Promovemos la participación empresarial en numerosos **Programas de Apoyo y Cooperación Internacional** con adaptación a las diferentes **necesidades exportadoras que pueda tener su empresa.**

Para mayor agilidad y acceso a la información tenemos a tu disposición excelentes **herramientas de búsqueda con información on line** sobre los **mercados exteriores.**

- Misiones Comerciales
- Ferias y Encuentros Internacionales
- Programa PIPE
- Consorcios de Exportación
- Programa de Gestores a Tiempo Parcial
- Legalización Documentos
- Recuperación del IVA
- Intrastat
- Asesoría en legislación Europea
- Contratación Agentes Comerciales
- Promotores en el exterior.

- Programas de Cooperación Europea:
 - INTERREG
 - A-Invest

- Servicios y herramientas de información on line:
 - C@sce
 - C@bi
 - C@DOEX

 - Bases de Datos Comercio Exterior
 - Boletín Información Comercio Exterior.





formación y empleo



En el Centro de Formación de la Cámara de Comercio se dispone de una oferta formativa orientada hacia un objetivo: **apoyar a las empresas en el crecimiento de su negocio a través de la mejora en la productividad de sus equipos de personas.**

- Presentamos programas formativos orientados al desarrollo de las competencias y habilidades de los profesionales.
- Diseñamos **Formación a Medida** adaptada en contenido y formato, a las necesidades específicas de cada empresa o grupo de empresas.
- Apoyamos la internacionalización de la empresa aragonesa a través de una amplia oferta **formativa en Comercio Exterior.**
- Participamos y colaboramos con la Universidad de Zaragoza en diversos programas de Postgrado y Especialización; así como también tenemos líneas de colaboración directa con la Universidad Politécnica de Madrid.
- Colaboramos con una de las más prestigiosas Escuelas de Negocio en el ámbito nacional e internacional: ESADE Business School.
- Gestionamos las **bonificaciones** para la formación.



A través de nuestros Programas, se ofrecen las siguientes modalidades de FORMACIÓN:

- **Executive Education. Formación para directivos.**
- **Formación para mandos intermedios.**
- **Desarrollo de habilidades profesionales.**
- **Programas Superiores: Dirección en Comercio Internacional, Empresa Familiar, Organización Industrial y Gestión del Pequeño Comercio.**
- **Formación on line.**

En el área de EMPLEO, desarrollamos programas de apoyo y orientación al empleo para atraer, desarrollar y retener talento:

- **Evaluación y certificación de competencias profesionales:**
"Quiero ser mejor profesional" y "Quiero tener al mejor profesional"
- **Coaching ejecutivo.**
- **Procesos de selección de personal.**
- **Bolsa de empleo on line.**
- **Programa de inserción en el empleo.**





promoción empresarial

del comercio, turismo e industria

En la Cámara de Comercio realizamos diferentes planes de actuación orientados a promover la **Calidad**, el **Desarrollo** y la **Mejora** de empresas dedicadas al sector del **Comercio**, el **Turismo** y la **Industria** de Zaragoza y Provincia.

El Comercio y las Asociaciones de Comerciantes reciben **Asesoría y Asistencia Técnica** en todas aquellas actividades que impulsen la **rentabilidad y mejora de sus negocios**.

Los Servicios y Actividades que desarrollamos en cada uno de estos sectores son:

COMERCIO

- **Planes Locales** de Comercio.
- Diagnóstico y Estudio del **Punto de Venta**.
- **Jornadas** /Sensibilidad y Mejora ante cambios en el sector.
- **Boletín informativo** / noticias y actualidad para el comercio.
- **Asesorías** sobre transmisión de negocios, franquicias, traspasos y sistemas de Calidad
- **Sistemas Geográficos de Información** y Análisis del comercio en Zaragoza.
- Acciones de **apoyo al pequeño comercio**.

TURISMO

- Coordinación Interinstitucional de **Ferias y Eventos** para la **Promoción Turística** de Zaragoza y Provincia.
- Gestión e Implantación de Sistemas de **Calidad Turística** (Q, ISO, SICTED).
- Actividades de apoyo a la **Promoción Gastronómica**
- Promoción de Zaragoza y Provincia en **Turismo de Congresos** (en colaboración con Convention Bureau).

INDUSTRIA

- **Asesoría/Ferías de subcontratación**.
- Acciones de **I + D + I**
- **Bolsa de Subcontratación**
- Programas para la **Gestión y Mejora de las Empresas Industriales**
- **Bases de Datos** / Empresas y Productos Industriales.



MEDIOAMBIENTE

También, colaboramos activamente con el cumplimiento de los **requisitos medioambientales**. Ofrecemos servicios de **Asesoría, Información, Asistencia, Formación, Sensibilización y Consultoría** para empresas, emprendedores y trabajadores.





creación de empresas

y apoyo a emprendedores



La Cámara de Zaragoza aúna esfuerzos con las Administraciones Públicas para promover la **creación de empresas** y el **impulso de iniciativas emprendedoras**, en la ciudad y la provincia de Zaragoza.

Damos soporte a empresas y emprendedores que deseen poner en marcha una idea de negocio o un proyecto empresarial.

Ofrecemos un servicio global que cuenta con el apoyo de profesionales que ayudan a iniciar con éxito una actividad económica, con especial atención a mujeres, jóvenes con iniciativas emprendedoras, autónomos, micropymes, e inmigrantes...

Tenemos a disposición las siguientes líneas de apoyo y programas:

- Promover la **creación de empresas**: mediante programas de colaboración con Entidades Públicas: Emprender en Zaragoza y el Programa de apoyo al Emprendedor en Domicilio PAED, PAEM...
- Apoyo en el **acceso a la financiación** para empresas y emprendedores: Ayudas, subvenciones y préstamos ICO mediante la elaboración de **estudios de viabilidad económica financiera**.
- **Promoción del Espíritu Emprendedor** en institutos, centros de formación profesional y en la universidad: Aprender a Emprender.
- Apoyo en la **transmisión de negocios**: facilitar el traspaso de negocios entre emprendedores con un asesoramiento técnico a las partes interesadas. **www.traspasosaragon.com**
- Apoyar la **supervivencia de las empresas**: Seguimiento y asesoramiento periódico a emprendedores. Tutorización y Programa de Mentores
- **Cooperación empresarial**. Intensificar esfuerzos para la creación de una red social entre emprendedores y empresas zaragozanas. **Punto de encuentro de emprendedores** para la búsqueda de clientes, proveedores, entidades bancarias, presentación de productos, publicidad, etc. **<http://foro.camarazaragoza.com/>**
- **Tramitación de empresas** en Red VUE 060. Tramitación y puesta en marcha de iniciativas emprendedoras (Ventanilla Única Empresarial) **www.060.es**

Más información y detalle en:
<http://www.camarazaragoza.com/emprendedores/emprendedores.asp>



estudios económicos

e información empresarial

Uno de nuestros principales objetivos es **difundir y facilitar información de actualidad** y de interés **en el ámbito empresarial y económico** de nuestro entorno. Para ello, hacemos una recopilación, análisis y tratamiento **de los datos más significativos de la Economía Aragonesa** además de **publicar diferentes Documentos e Informes:**

- Informe Económico de Aragón
- Encuesta sobre perspectivas empresariales
- Panel de opinión
- Estudios Sectoriales
- Coyuntura Industrial basada en opiniones empresariales

Disponemos de diferentes **fuentes de información sobre la totalidad de nuestras empresas**. Facilitamos la información a profesionales, instituciones o empresas interesadas. Algunos de estos soportes de información son:

- Censo de Empresas, Industrias, Comercios, Servicios y Profesionales adscritos a la Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza.
- CAMERDATA: Censo de Empresas de todas las Cámaras de España.
- Otras publicaciones empresariales. Consulte en:

www.camarazaragoza.com/publicaciones/indice.asp





asesoría jurídica

y corte de arbitraje



Ofrecemos los servicios de asesoramiento que precisen nuestros empresarios en el ámbito civil, mercantil y administrativo; muy especialmente, en las materias de arrendamientos urbanos, contratación, regulación administrativa del comercio, la industria y los servicios, aspectos laborales y de seguridad social, transportes, y en todas las vertientes que genera el Derecho de consumo contemplado desde el punto de vista empresarial.

El servicio de orientación y asesoramiento es gratuito, quedando, excluida la litigación en nombre de los empresarios ante las instancias administrativas y/o judiciales.

Entre los servicios jurídicos que tenemos a disposición de los usuarios, destacamos:

- **Formularios y modelos de contratos, cartas, notificaciones, y convenios** colectivos que se demanden, así como un boletín semanal que recoge las novedades legislativas y ayudas que pueden afectar a las empresas.
<http://www.camarazaragoza.com/asesoriajuridica/BoletinTIC.asp>
- Desarrollamos **funciones consultivas ante la Administración**, proponiendo cuantas reformas o medidas creamos necesarias o convenientes para el fomento y protección del comercio, la industria y la navegación.
- **Servicio de mediación** (previo a la vía judicial) **entre empresas** como vía de negociación y acuerdo ante las posibles controversias que puedan aparecer en el transcurso de las relaciones mercantiles.
- La Cámara de Zaragoza apoya el Arbitraje Mercantil como vía de resolución extrajudicial de conflictos mercantiles, para ello se ha integrado en la **Asociación Aragonesa de Arbitraje**, cuyo objeto es el fomento del arbitraje de derecho privado y cuyas funciones se desarrollan a través de la **Corte de Arbitraje** constituida en el seno de dicha Asociación.

Más información y detalle en:

<http://www.camarazaragoza.com/asesoriajuridica/informacion.asp>



innovación

y uso de las nuevas tecnologías

La adecuada toma de decisiones empresariales en nuestro entorno competitivo depende en gran medida, de la elección y uso de herramientas y procesos vinculados a la Innovación y las Nuevas Tecnologías; por ello ofrecemos diferentes **Propuestas de Mejora, Planes y Programas de servicios que impulsan el uso de las TIC's y fomentan la innovación en la gestión de las empresas.**

- Servicio de Asesoramiento en Tecnologías de la Información (SATI) en las pequeñas y medianas empresas
- Marketplace
- Certificado Digital CAMERFIRMA – Factura Electrónica
- Diagnósticos on line
- Programas de Formación en Nuevas Tecnologías
- Comercio Electrónico
- Boletín Jurídico TIC





infraestructuras

y desarrollo territorial

El impulso al desarrollo del territorio y la proximidad de la Cámara de Comercio de Zaragoza al empresario y emprendedor ubicado a lo largo de la provincia se realiza poniendo a disposición los siguientes servicios:

Estudios económicos (Conocimiento Territorial)

- Observatorio Económico
- Estudio y Paneles Empresariales

Servicios y atención a emprendedores (Proximidad de los Servicios Camerales en la Provincia)

- Tramitación / Comercio Internacional
- Programas de Mejora del Comercio Local
- Impulso a la Mejora y Calidad Turística Local

Programas formativos de proximidad



Programa de Antenas. Servicios de proximidad para pymes.

En búsqueda de una mayor cercanía con las empresas y emprendedores que se encuentran geográficamente dispersos por la provincia de Zaragoza, hemos creado **Antenas** o delegaciones que facilitan todos los servicios de Cámara en las siguientes localidades:

- Calatayud
- Tarazona
- Zuera
- Cariñena
- Brea (Comarca del Aranda)
- La Almunia
- Borja
- Cinco Villas

Polígonos y Suelo Industrial:

- Servicio Web de Información, Guía y Portal de empresas con datos sobre suelos y polígonos industriales.
- Localizador geográfico de mapas en Web sobre empresas y solares industriales.

Logística, Transporte e Infraestructuras:

- Estudios y análisis del sector (especializados en taxis y transportes)
- Productos intangibles que requieren de una difusión.
- Observatorio de las mejoras en la logística del transporte



Facilitamos el acceso e información de nuestros **servicios y programas de actuación a través de diferentes canales de Contacto Directo, Atención al Cliente y Comunicación**. Dichos canales están disponibles y activos para que el cliente utilice el que más le convenga: personalmente, teléfono, fax, por escrito, correo electrónico y por nuestra página Web:

www.camarazaragoza.com

Otro de los servicios con el que nos aproximamos a las empresas llevándoles Asesoría, Asistencia y Consultoría que aseguren la sostenibilidad del negocio y del empleo creado es el **Servicio de Mentores**.

Con el propósito de potenciar el acercamiento de la Cámara a las empresas, apostando por el asesoramiento y la innovación, ofrecemos vía web el **Servicio Cameral de Asesoramiento en Prevención de Riesgos Laborales**.

- **Biblioteca** con importantes fondos documentales y bibliográficos que pueden consultarse previa solicitud.
 - Alquiler de **espacios, salas y aulas** completamente equipados para la realización de diferentes tipos de actos, reuniones, eventos y actividades.
- Más información y consulta sobre estos espacios:

www.camarazaragoza.com/instalaciones

Emitemos diferentes tipos de Certificados:

- De actividad
- De usos y costumbres mercantiles
- De origen para las exportaciones
- De Registro Mercantil.



prestación y gestión de servicios

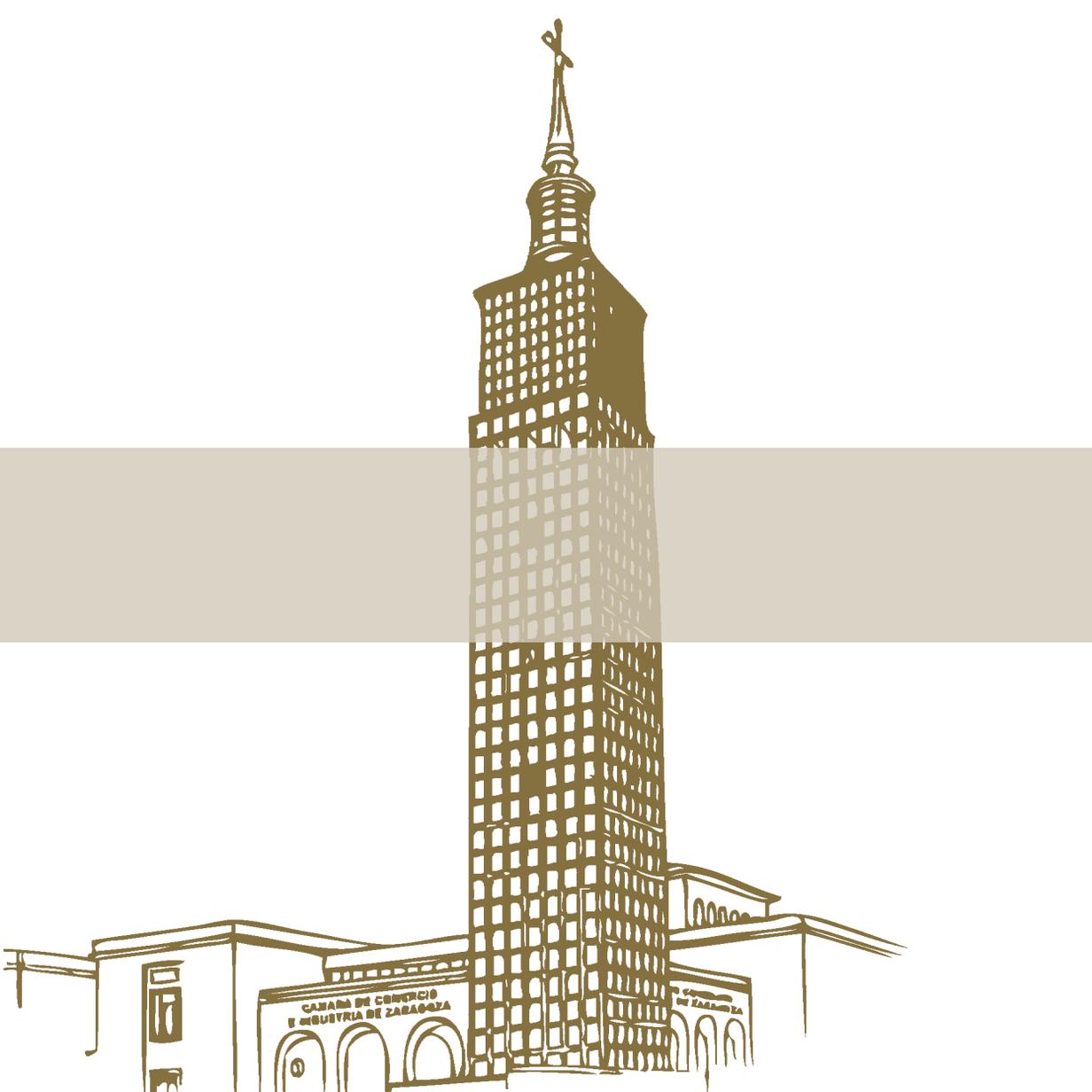
La Cámara de Comercio de Zaragoza tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad que cumple los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios y legales establecidos, basado en la norma ISO-9001:2000; y que a través de su implantación asegura la mejora continua de los servicios que se prestan para así aumentar la satisfacción de nuestros clientes. Los clientes o usuarios pueden colaborar en la mejora de la prestación de nuestros servicios cumplimentando las encuestas que hemos diseñado para tales fines.

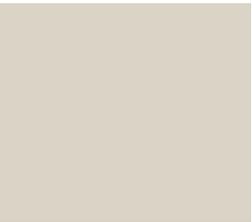
Nuestra Cámara de Comercio presta sus servicios a empresas de Zaragoza y provincia con los recursos que éstas le aportan y con los que la Institución obtiene por sí misma.



ISO 9001:2000

13





Edita:

Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza

Imprime:

Sistemas de Impresión, Industrias Gráficas

Depósito Legal:

Z-4695-08

índice

3. Presentación
4. Misión y Visión
5. Internacionalización
6. Formación
7. Promoción Empresarial
8. Creación de Empresas
9. Estudios Económicos
10. Asesoría Jurídica y Corte de Arbitraje
11. Innovación
12. Infraestructuras y Desarrollo Territorial
13. Otros Servicios

www.camarazaragoza.com

Cámara

Zaragoza

P.º Isabel la Católica, 2
50071 Zaragoza (España)
Tel. 976 30 61 61 • Fax 976 35 79 45
cci@camarazaragoza.com

CENTRO DE FORMACIÓN
Teniente Ortiz de Zárate, s/n
50015 Zaragoza (España)
Tel. 976 30 61 61 • Fax 976 51 34 20
formacion@camarazaragoza.com

www.camarazaragoza.com