RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE TERUEL
CIF:Q4473002F
C/Amantes nº:17
44001 - Teruel
Teruel

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

CAMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE TERUEL

Forma jurídica

CORPORACION DE DERECHO PUBLICO SUJETA A LA TUTELA DE LA DIPUTACION GENERAL DE ARAGON

Número de socios (en caso de asociaciones)

FORMAN PARTE DE LA CAMARA LAS PERSONAS FISICAS O JURIDICAS, NACIONALES O EXTRANJERAS QUE EJERZAN ACTIVIDADES COMERCIALES, O DE SERVICIOS EN TERRITORIO NACIONAL, Y QUE TENGAN ESTABLECIMIENTOS, DELEGACIONES O AGENCIAS EN LA PROVINCIA DE TERUEL ART. 8 ley 3/2015 DE 25 DE MARZO DE CAMARAS DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE ARAGON. 14400 EMPRESAS

Número de miembros Junta/Patronato

20 MIEMBROS ELECTOS DEL PLENO DE LA CAMARA. DE LOS CUALES 8 FORMAN EL COMITE EJECUTIVO

Dirección - CP - Población

CALLE AMANTES, Nº 17 - 44001 TERUEL

Sector/Ámbito de actuación.

SERVICIOS A LAS EMPRESAS. TODA LA PROVINCIA DE TERUEL.

Actividad principal

REPRESENTACIÓN, PROMOCION Y DEFENSA DE LOS INTERESES GENERALES DEL COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE TERUEL
ORGANOS CONSULTIVOS Y DE COLABORACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS

Colectivo principal atendido

EMPRENDEDORES
TRABAJADORES DE EMPRESAS (FORMACION)
EMPRESAS EN GENERAL

DESEMPLEADOS

Año comienzo actividad.

1899

Número de personas empleadas - media anual

23

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

23

Número de voluntarios

NINGUNO

Persona contacto

SECRETARIO GENERAL: SANTIAGO LIGROS MANCHO

E-mail contacto

sligros@camarateruel.com
gmartinez@camarateruel.com
ebarberan@camarateruel.com

Página web

www.camarateruel.com

GENERAL

Tendencias Globales

1- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
-Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
-Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
-Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc.)
-Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
-Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc.)

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren la sostenibilidad de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos.

1.1 Información adicional

REPERCUSION QUE PRODUCE EN EL SECTOR ECOMOMICO DE LA PROVINCIA DE TERUEL EL DESCENSO DEMOGRAFICO, LOS CAMBIOS DE LOS HABITOS DE CONSUMO, LA IMPLANTACIÓN DE ENERGIAS RENOVABLES Y LA PERDIDA DE

PUESTOS DE TRABAJO PRODUCIDOS POR LA RECONVERSION DE DETERMINADOS SECTORES

2.- ¿Cree que las organizaciones pequeñas o medianas pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?

No

2.1. Información adicional

LA ACTIVIDAD INDIVIDUAL DE PERSONAS Y ENTIDADES ES POSIBLE, SIN EMBARGO ES MAS EFICAZ EL TRABAJO ORDENADO DE FORMA COMUN, LLEVADO A CABO POR EL CONJUNTO DE LA POBLACION, LAS ENTIDADES Y AGENTES

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización.

3.1. Información adicional

AL SER UNA CAMARA DE COMERCIO, TENEMOS ESTABLECIDOS POR LEY DETERMINADOS FINES Y FUNCIONES. ADEMAS, ESTA CORPORACIÓN ELABORA E IMPLANTA PLANES ESTRATEGICOS GENERALMENTE CON PLAZOS DE 4 AÑOS, DONDE SE DETERMINAN LA MISIÓN, VISION, OBJETIVOS Y ESTRATEGIA A DESARROLLAR DENTRO DE ESTOS FINES GENERALES

4.- La organización se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone

La organización aplica y evalúa mediante sistemas de control y análisis y los evalúa regularmente para lograr la optimización de los recursos de los que dispone.

4.1 Información adicional

ENTRE LOS RETOS MAS REMARCABLES EN LA ESTRATEGIA DE LA CAMARA DE TERUEL PODEMOS RESALTAR: EL APOYO Y ASESORAMIENTO A EMPRENDEDORES, LA CREACION Y SOPORTE A ADMINISTRACIONES LOCALES CON POCA POBLACION Y SIN SERVICIOS COMERCIALES PARA LA INSTALACION DE MULTISERVICIOS RURALES, EL APOYO PARA LOGRAR EL DESARROLLO EMPRESARIAL EN ZONAS AFECTADAS POR RECONVERSIONES O CIERRES DE EMPRESAS, ENTRE OTROS.

ADEMAS, A TRAVES DEL CONSEJO ARAGONES DE CAMARAS HACEMOS PARTICIPES A LA EMPRESAS PARA MEJORAR EL MEDIOAMBIENTE A TRAVES DE IMPLANTACION DE SISTEMAS DE GESTION MEDIOAMBIENTAL, GESTION DE LA BOLSA DE SUBPRODUCTOS E INFORMACION SOBRE GESTORES DE RESIDUOS.

SE HA REALIZADO UN CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN ATADI PARA REALIZAR APOYO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.

5. En caso de ser positivo el resultado del año ¿cómo se define el destino de estos fondos?

Es decidido por el órgano de gobierno tras un proceso interno de participación y se destina íntegro a proyectos y/o partidas concretas.

5.1. Información adicional

LA CAMARA DE COMERCIO HA PARTICIPADO EN PROYECTOS PARA FOMENTAR EL DESARROLLO ECONOMICO DE LA PROCINCIA DE TERUEL. POR EJEMPLO:
CEDIENDO TERRENOS PARA LA CONSTRUCCION DE LA INSTITUCION FERIAL DE TERUEL,
REALIZANDO UN ESTUDIO PARA LA CREACION DEL ACTUAL AEROPUERTO DE TERUEL, FOMENTO DEL ASOCIACIONISMO PARA LA VERTEBRACION DEL TERRITORIO,
APOYO A CENTROS COMERCIALES ABIERTOS Y FOMENTO DEL COMERCIO RURAL.
SOMOS COLABORADORES CON EL EMPLEO JUVENIL: ORIENTACION Y FORMACION A DESEMPLEADOS DE 16 A 29 AÑOS INSCRITOS EN GARANTIA JUVENIL. TAMBIEN CON PERSONAS MAYORES DE 45 AÑOS. Y COLECTIVOS CON ESPECIALES DIFICULTADES DE INSERCIÓN EN EL MECADO DE TRABAJO A TRAVES DEL PROGRAMA INTEGRAL DE MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD Y LA INSERCION (PIMEI)

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

6.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica y diferenciada de cada uno de ellos.

6.1. Información adicional

La Cámara identifica grupos de interés con los que se relaciona, intercambian propuestas y colabora.

- Empresas y sus empleados
- Emprendedores
- Desempleados
- Trabajadores
- Organizaciones empresariales
- Otras Cámaras de Comercio
- Medios de Comunicación
- Universidad
- Centros de Formación Profesional e Institutos
- Grupos de Acción local programa Leader
- Entidades municipales, comarcales y provinciales

7.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan de forma individualizada.

7.1. Información adicional

Los mecanismos que la Cámara dispone son a través de encuestas, entrevistas, reuniones y grupos de trabajo.

Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización

8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/organizaciones públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?

- Ejercen su cargo de forma responsable, supervisan y aprueban el plan anual y la memoria, participando activamente en el análisis de las desviaciones y en el control de indicadores clave. Sus datos son públicos (nombre, profesión, cargos, relación de parentesco y relaciones comerciales).

8.1. Información adicional.

Es una institución representativa integrada por empresas, independiente y eficiente que garantiza la promoción y el apoyo a la actividad empresarial de la Provincia.

Está regida por una Ley Básica, la 3/93 de 22 de marzo, que establece sus competencias y normas de funcionamiento, bajo la tutela del Gobierno de Aragón a través del departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial.

El órgano de Gobierno esta formado por 20 miembros elegidos democráticamente cada cuatro años en representación de los distintos sectores empresariales de la Provincia de Teruel.. Supervisados por la Dirección General de Comercio, Ferias y Artesanía del Gobierno de Aragón, las cuentas son auditadas y publicadas en la web corporativa.

9.-Respecto a la rendición de cuentas, ¿cómo actúa la organización?

Expone y transmite activamente información de gestión y resultados de forma clara y accesible a los diferentes grupos de interés. En caso de no estar obligada, aplica voluntariamente la Ley 19/2013 de transparencia y se somete voluntariamente a auditoría anual de cuentas.

9.1.- Información adicional.

La administración tutelante del Estado de la Comunidad Autónoma, aprueba los presupuestos ordinarios y extraordinarios de gastos e ingresos, fiscaliza las cuentas anuales y liquidaciones sometidas previamente e un informe de auditoria de cuentas. Corresponde al Tribunal de Cuentas la fiscalización de los fondos públicos que perciba la Cámara.

Las cuentas anuales se depositan en el Registro Mercantil de Teruel y son publicas en la pagina web https://www.camarateruel.com/index.php/institucion/transparencia .
La Cámara hace público las subvenciones percibidas y otros tipos de recursos públicos, la

retribuciones de los altos cargos y máximos responsable directivos.

La Cámara mantiene una contabilidad diferenciada entre las actividades públicas y privadas.

10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?

La organización es transparente y comunica de forma activa, permanente, actualizada y detallada en relación a su esencia, composición, funcionamiento y estrategia a sus grupos de interés y a toda la sociedad por diferentes medios.

10.1. Información adicional

Toda la información sobre las funciones, estructura organizativa, los convenios suscritos con las Administraciones públicas, el presupuesto anual, las cuentas anuales y las retribuciones salariales son publicadas anualmente en la web de la corporación.

11.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta a disposición de todas las personas de la organización.

11.1.- Información adicional

Se dispone de un código de conducta que contienen las instrucciones de obligado cumplimiento que deben seguirse en el ámbito de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Teruel para la adjudicación de contratos de suministros, servicios y obras.
La adjudicación de estos contratos por la Cámara de Teruel está sometida a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.
Sin perjuicio de tales principios, las Instrucciones atienden también a los principios de eficacia y agilidad de la contratación, mediante la simplificación de los procedimientos, trámites y reglas específicas de publicidad.
En la medida de lo posible y si los medios técnicos disponibles lo permiten, se facilitará el uso de elementos electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos regulados en estas Instrucciones.
Las Instrucciones están publicadas en el ?Perfil del Contratante? de la Cámara de Teruel y están permanentemente a disposición de los interesados en participar en los procedimientos de adjudicación de contratos que se convoquen.

La Cámara cuenta con:
-Código de buenas prácticas aprobado por el Pleno de la Cámara a propuesta del Comité Ejecutivo en sesión ordinaria el 06/04/2017.
- Reglamento aprobado por el Pleno de la Cámara celebrado el 5 de julio de 2016.

12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la organización?

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y voluntarias y se establecen acciones específicas para promover su compromiso y alineación con ellos.

12.1. Información adicional

Hay una planificación anual para realizar reuniones informativas con agentes sociales y empresas para informar sobre los datos económicos y de Gobierno de la entidad. También con todos los empleados de Cámara.

Plan de Responsabilidad Social

13.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social

13.1. Información adicional

En estamos trabajando para preparar el Plan de Responsabilidad Social de la entidad.

14.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

14.1. Información adicional

Se sigue trabajando para la elaboración del plan con los correspondientes objetivos e indicadores

CLIENTES

Satisfacción de cliente

15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes/usuarios/beneficiarios como indicadores de resultado.

15.1. Información adicional

Se realizan diferentes encuestas que luego se tabulan para la obtención del grado de satisfacción y cuestiones a mejorar.

a) En los cursos, charlas y jornadas de formación (dirigidas tanto para empleados, empresarios y personas desempleadas) se valora:
- El grado de organización, atención prestada por el personal, calidad de las instalaciones.
- El horario,
- El contenido y amplitud del programa
- La adecuación a las expectativas y utilidad práctica para el desarrollo profesional.
- La valoración del profesorado, sobre la adaptación al alumnado, el dominio de la materia, claridad y eficacia en la transmisión de conceptos, capacidad para crear interés,

b) En los servicios prestados a emprendedores y empresarios dentro del Departamento de Fomento se valora:

- Accesibilidad
- tiempo de respuesta
- Calidad del Servicio
- Documentación recibida
- Trato personal
- Valoración del Técnico
- Valoración del Asesor (si procede)
- Información general
- Satisfacción global
- Seguridad adquirida

c) En los servicios prestadas a las empresas desde el departamento de Internalización se valora:

1.- Misiones comerciales
- Opinión sobre el Plan de trabajo
- Opinión individual de cada entrevista
- Las entrevistas se adaptan al perfil demandado
- Tiempo suficiente o demasiado libre
- Opinión del lugar donde se realizan las entrevistas
- Valoración de los desplazamientos para visitar a los empresarios contactados
- Valoración de los cierres de negocios o acuerdos y plazo del cierre
- Valoración de los objetivos conseguidos
- Interés por otra misión comercial
- Valoración del trabajo realizado por la Cámara.

2.- Encuentro de compradores
- Opinión sobre el Encuentro
- Opinión sobre las empresas con las que e ha entrevistado
- Opinión sobre que productos y empresa entrevistadas más y menos interesante
- Opinión sobre los productos de Teruel que pueden tener aceptación en su país y porque
- Adaptación de los productos al perfil demandado
- Se consideran cumplidos los objetivos
- Opinión sobre las posibilidades de cierre de acuerdos comerciales
- Posibles modificaciones del Encuentro
- Interés en participar en otro Encuentro de Compradores con Cámara Teruel.
- Valoración del intérprete
- Valoración del trabajo realizado por la Cámara
- Valoración del trabajo realizado por la consultora en su país
- Conclusiones y sugerencias para planificar futuras acciones de promoción exterior

d) En los servicios prestados a los establecimientos comerciales desde el Departamento de Comercio
- Valoración de satisfacción con la Cámara de Comercio
- Valoración de satisfacción con el personal consultor
- Valoración de satisfacción con la documentación
- Indicar el grado de aplicación de las medidas propuestas en el diagnostico
- Valoración global del asesoramiento recibido
- Motivo del interés o desinterés

- Indicar otras áreas para recibir mayor asesoramiento
- Disponibilidad horario para recibir formación

16. ¿Disponen de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos financiadores y donantes?

Conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

16.1. Información adicional

Participan en nuestros órganos de gobierno

17.- ¿Cómo identifica las posibles mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

Disponemos de mecanismos definidos para la identificación de mejoras y su implantación

17.1. Información adicional

A través de una encuesta de valoración anónima de los servicios prestados a través de un formulario Drive:
- Accesibilidad (facilidad para establecer contacto personal)
- Tiempo de respuesta (rapidez en la respuesta ante sus consultas)
- Calidad de Servicio (Adecuación de nuestras repuestas a sus consultas o solicitudes)
- Documentación Recibida (calidad y utilidad)
- Trato personal (Educación, respeto, consideración y amabilidad del personal que le ha atendido)
- Valoración del Técnico (Conocimientos, claridad de exposición, capacidad de comunicación)
- Valoración del Asesor Externo (en caso de haberse recibido)
- Información general (Calidad y utilidad de la información corporación a través de cartas, prensa, folletos)
- Satisfacción global del servicio prestado

Tras identificar cuales son las mejoras a realizar se consensua una solución con el personal del departamento y se lleva a termino

Innovación en los productos y servicios

18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?

Se investigan nuevos productos /servicios con metodología y planificación. Existe un procedimiento para diseñar actuaciones innovadoras que den respuesta a necesidades nuevas o emergentes.

18.1. Información adicional

Cada 4 años aproximadamente se realiza un Plan estratégico para definir nuevas necesidades de los clientes y desarrollar nuevos productos o servicios que satisfagan estas necesidades.

A partir de marzo de 2020 debido a la situación generada por el covid-19 se tuvo que dar servicio a través de otras herramientas que no teníamos implantadas, como por ejemplo la formación virtual.

A partir de 2020 damos por implantada la utilización de herramientas tecnológicas para realizar consultas y asesorías a empresas y emprendedores a través de forma virtual, lo que le proporciona al usuario el ahorro de desplazarse hasta nuestras instalaciones. También se han dado uso para la orientación de los beneficiarios que participan en nuestros programas de Cualificación y Empleo. Así como en las formaciones que se facilita a los usuarios elegir entre virtual o presencial.

En 2022 se han dotado las instalaciones con pizarras interactivas para ofrecer mejores servicios y conexiones a las empresas de nuestra provincia, destacar la reapertura de dos nuevas sedes de Cámara las poblaciones de Mora de Rubielos y Calamocha, además de la puesta en marcha de dos oficinas Acelera PYME.

Seguimos teniendo compromiso importante con los programas PICE, PIMEI y +45 que ayuda a la formación e inserción de personas desempleadas. En concreto hemos diseñado formación con compromiso de contratación por parte de las empresas de transporte de viajeros de nuestra provincia.

Se ha seguido con el desarrollo de un programa de modernización y digitalización de los Multiservicios, la organización de una cata europea de productos agroalimentarios.

Como novedad en 2023 se ha ejecutado el convenio para la creación e implantación de una Central de Compras para la Red MSR, facilitando el acceso a productos de primera necesidad de proveedores locales a precios competitivos.

Calidad de los productos y servicios

19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta a disposición del producto o servicio?

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

19.1. Información adicional

Estamos certificados por la ISO 9001 y por tanto tenemos establecido un sistema de Calidad de servicio especialmente en el departamento de formación y extensivos a todos los procedimientos de Cámara en el que se establecen cuestiones como:
- Procedimiento de resolución de consultas
- indicadores
- Acciones de mejora
- proveedores
- RRHH
- Infraestructuras
- Diseño de nuevas acciones
- etc.

En todos los servicios que se prestan, se informa de sus características y las condiciones en que se van a realizar. Así como si van a tener algún coste o si es gratuito.

20.- ¿Cuáles son las características del sistema de evaluación y seguimiento de los servicios/productos de su organización?

Se ofrece un sistema de evaluación integral y de manera proactiva, en el que la organización realiza seguimiento personalizado para valorar el impacto de sus productos o servicios y responde a las reclamaciones y sugerencias presentadas.

20.1. Información adicional

Contamos con un proceso normalizado de evaluación y valoración de los servicios, abierto a sugerencias y propuesta de mejora en cada uno de los departamentos, sobre todo para los servicios de formación y asesoramiento. Respondiendo a las reclamaciones y sugerencias presentadas.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

21.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos/servicios ofertados se proporciona y difunde información detallada de sus características, particularidades, requisitos de acceso y beneficios de uso.

21.1. Información adicional

Todos los productos y servicios ofertados por Cámara Teruel se publican permanentemente en la web y periódicamente en las redes sociales de Facebook, Instagram, Twiter, Linkeding, YouTube.
Además de tener concertados espacios publicitarios en diferentes medios como radio, prensa y TV local.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

22.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas y voluntarias?

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

22.1. Información adicional

En 2017 se realizo un cuestionario de RRHH para conocer la opinión del personal y del que surgieron propuestas de mejora.

En 2018 dentro del nuevo plan estratégico se realizaron nuevamente entrevistas con la plantilla al completo. Y con la renovación de los órganos de Gobierno se hicieron nuevamente entrevistas con el personal .

En 2019 se realiza encuentro de los órganos de Gobierno, la Administración Tutelante, y el personal laboral para conocer de primera mano todos los servicios que cada empleado

ejecuta , también sirve para desarrollar e intercambiar opiniones y propuestas para llevar a cabo.

En 2021 se realiza un encuentro formativo con todo el personal para establecer mejoras de trabajo. Entre ellas se adquirió el compromiso de realizar grupos de personas para liderar diferentes competencias: COMUNICACIÓN, INTERACCION CONTRUCTIVA, OPTIMISMO, OBJETIVOS Y ESTRATEGIA y generar una mejor interacción entre todo el equipo.
También se establece pasar un cuestionario anualmente que nos servirá para evaluar la satisfacción y el clima laboral de todos los empleados. Además de conocer las necesidades formativas que cada empleado tiene, para luego poder establecer un plan de formación para todo el personal de Cámara.

Tras las elecciones en el mes de junio y al día siguiente de la toma de posesión, el nuevo presidente tiene el primer encuentro con la plantilla quedando a disposición y abierto a sugerencias de todo lo que el personal necesite.

En 2023 se ha firmado compromiso en el que la Cámara ha manifestado su voluntad de establecer la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres a través de un plan de igualdad. La siguiente fase será nombrar un representante de la plantilla.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

23.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, cultura...)?

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al área de personas y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

23.1. Información adicional.

Existe un reglamento de régimen interior de la Cámara donde se establece el sus artículos 32 y siguientes cuestiones relativas al personal y al Secretario, que son desarrollados en el reglamento de personal adaptado a la Ley 3/2015 de Cámaras de Comercio, Industria y Servicios de España..
En el reglamento se desarrolla la condición del personal, la organización del trabajo, la contratación de trabajadores y las condiciones laborales del personal, así como la formación y salud laboral.
Indicar que aunque por ley no es obligatorio, se esta elaborando un Plan de Igualdad que se pondrá en marcha en este ejercicio 2022

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

24.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

24.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de concilación personal, familiar y laboral especificarlas.

Desde 2016 el horario de trabajo que se lleva aplicando, en consenso con el órgano de gobierno y los empleados, es de 4 días a la semana jornada continua y 1 día completo con acumulación de horas para disponer así del resto de las tardes libres, para conciliar vida personal.
También existe la posibilidad de adaptar el horario de entrada y salida en función de las necesidades de cada persona, siempre cumpliendo el total de horas a lo largo del año.

Ante el estado de alarma provocado por el Covid-19 y los meses sucesivos la mayoría del personal ha estado tele-trabajando. Finalizado el estado de alarma se ha facilitado a todo el personal la posibilidad de adaptar el horario laboral para poder conciliar con la vida laboral, incluyendo la posibilidad del tele-trabajo. Así como la adaptación del horario de entrada y salida. Se sigue manteniendo en estos años.

Formación y desarrollo profesional

25.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias?

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla y voluntariado planteando sus necesidades y propuestas formativas.

25.1. Información adicional.

Toda la formación que la Cámara organiza para empresas esta a disposición de los empleados y cada uno se inscribe libremente a los procesos formativos que le interesan.
Los empleados que necesitan formación especifica para desempeñar sus funciones y tareas realizan cursos externos a través de otras entidades, Si la formación en concreto coincide con el horario laboral, los empleados tienen permiso para poder ausentarse.
Para los nuevos servicios que se prestan en Cámara se ofrecen cursos de formación para el personal que los va a desarrollar, muchos de ellos cuentan con el amparo de la Cámara de España que ofrece formación para todo el territorio, como por ejemplo:
- El servicio de mediación civil y mercantil,
- El servicio de programa de inserción y cualificación profesional
- Idiomas para departamento Internacional
- Docencia para la formación profesional para el empleo.
- Tutor de teleformación
- Master Dirección de Empresas
- Programa Erasmus+ de la Unión Europea que se va desarrolla dentro del ámbito de personas adultas, creado para la contribución e integración de los inmigrantes recién llegados a nuestro país.

Desde 2021 se lleva desarrollando un procedimiento para conocer e implantar las

necesidades y prioridades que los empleados tienen, de esta forma se establece anualmente un plan de formación.

26.- ¿Cómo se gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

Con la incorporación de cada persona trabajadora o voluntaria se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo o tareas y de la actividad de la organización.

26.1. Información adicional.

Cada persona trabajadora nueva que se incorpora a la Cámara, recibe formación básica de las funciones, servicios que ofrece cada departamento y el desarrollo de las actividades así como las tareas en el desempeño de su puesto de trabajo.

Además de poder participar en las distintas formaciones que se organizan desde los propios departamentos de la Cámara u de otros organismos externos.

Seguridad y Salud

27. ¿Tiene implantado en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Se dispone de un Plan de Organización Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas y voluntarias, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

27.1. Información adicional.

El personal solicita y luego se le proporciona mobiliario y herramientas para el bienestar en el puesto de trabajo, por ejemplo:
- Reposapiés
- Alzadores para pantallas ordenadores
- Auriculares inalámbricos
- Pantallas auxiliares para ampliar el espacio de trabajo.
- etc.

Tanto en 2020 y 2021 ante la pandemia Covid-19 se tomaron todas las medidas de desinfección, se dispuso de geles hidroalcoholicos, guantes, mascarillas etc, se tomaron medidas para guardar la distancia reglamentaria entre los puestos de trabajo de cada uno de los empleados, colocando cuando fue necesario pantallas de protección así como la señalización en todas las instancias según indica el Plan de contingencias que tiene la entidad.

Una vez finalizado el estado de alarma se realizaron grupos de trabajo, compaginando el trabajo presencial y el teletrabajo, de este modo estar siempre operativos para dar un servicio completo a nuestros usuarios y evitar bajas laborales por contagio.
Tanto los nuevos empleados como los existentes realizan actualizaciones y formación sobre prevención de riesgos laborales, también se llevan a cabo diferentes simulacros de incendios.

La persona delegada de prevención se encarga de difundir noticias y notas que son de interés para todo el personal, relacionadas con la prevención y la salud.

PROVEEDORES

Compras responsables

28.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

28.1. Información adicional.

Los criterios de selección son los establecidos por la ley de contratos del Estado. Sin embargo, por su impacto social, se tiene en cuenta que a la hora de solicitar presupuestos se realice con empresas que desarrollen su actividad en la provincia de Teruel ya que están afectadas por la reducción paulatina de población y la consecuente reducción de ingresos que esto provoca.

Se tiene en cuenta que todos los proveedores cumplan con sus obligaciones como empresa en todos los sentidos, Se prima el producto local y se intenta comprar productos comercializados por empresas de nuestra provincia.

Clasificación y evaluación de proveedores

29.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales, ambientales y de proximidad?

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos de riesgos y/o ambientales.

29.1. Información adicional.

Se trabaja para incluir criterios sociales y medioambientales.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

30.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

30.1. Información adicional.

La Cámara desarrolla importantes proyectos de talente social, sobre todo en:
- Servicio de apoyo y asesoramiento a emprendedores que quieren crear su propia empresa. Potencia el desarrollo económico de la provincia.
- Servicio para la mejora de la empleabilidad de jóvenes desempleados de 16 a 29 años,

con altas tasas de paro , a mayores de 45 años.
- Apoyo incondicional con la Escuela Universitaria Politécnica de Teruel - Universidad de Zaragoza para trabajar conjuntamente para el desarrollo y crecimiento de nuestra provincia.
- Dotación de servicios básicos a pueblos de menos de 500 habitantes que no disponen de comercio o establecimientos de ocio, siendo motor económico, nexo de cohesión social y punto de encuentro en la lucha contra la despoblación.
- Colaboración con la Asociación LAS CAÑAS de personas con discapacidad intelectual, para formarlos en temas que supongan una mejora laboral para ellos, concretamente cómo elaborar inventarios de almacén en empresas. Nuestra labor ha consistido en servir de experiencia piloto para realizar el inventario de la Cámara; buscar empresas de nuestra demarcación que quisieran colaborar con la asociación y crear una aplicación informática en tablets, que les facilitara el registro de datos, ya que nos dimos cuenta en la experiencia piloto de la dificultad que para ellos entrañaba la escritura en la recopilación de datos.
- Presta las instalaciones a asociaciones empresariales sin ánimo de lucro para que puedan reunirse en nuestros espacios.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su organización?

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos.

31.1. Información adicional.

La Cámara desarrolla importantes proyectos de talente social, merecen especial atención:
- Servicio de apoyo y asesoramiento a emprendedores que quieren crear su propia empresa. Potencia el desarrollo económico de la provincia.
- Servicio para la mejora de la empleabilidad de jóvenes desempleados de 16 a 29 años, con altas tasas de paro
- Creación y desarrollo del servicio de Multiservicios Rurales para poblaciones que por su bajo nivel de habitantes han perdido el comercio o los servicios básicos con objeto de dotar de un establecimiento que les provea de productos y servicios básicos para la población así como disponer de un lugar para socializar.
- Centro colaborador en prácticas de Formación en Centro de trabajo, para alumnos de grados de formación profesional y universitarios, teniendo cabida personas con discapacidades físicas.
- Servicio de apoyo y asesoramiento al tejido empresarial de la provincia para que no aumente la despoblación.
- Participación en la fase de diagnostico y en aportación de ideas de desarrollo económico para la zona de las cuencas mineras para la Transición Justa.
Los Convenios de Transición Justa (CTJ) tienen como objetivo prioritario el mantenimiento y creación de actividad y empleo, así como la fijación de población en los territorios rurales o en zonas con instalaciones térmicas o nucleares en cierre. Con este fin se promociona una diversificación y especialización coherente con el contexto socio-económico y se facilita a sectores y colectivos en riesgo herramientas de apoyo a inversiones, a la restauración de los territorios, al apoyo a proyectos industriales, a la recualificación de

trabajadores y al desarrollo de las PYMEs para la consecución de sus objetivos.

Transparencia con el entorno social de la organización

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

Sí, se comparten con las personas empleadas, voluntarias y grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada.

32.1. Información adicional

Se ha difundido y se ha fomentado la colaboración de otras entidades, administraciones, agentes sociales por ejemplo en el caso de los MSR se ha involucrado a Diputación Provincial de Teruel, hay un proyecto Europeo "SARURE" que ha dado difusión transfronteriza. Y que ahora sirve de ejemplo para extrapolarlo a otros territorios nacionales.

Con los programas de empleabilidad e inserción se ha establecido contacto con los servicios sociales de algunas comarcas debido al tipo de beneficiario, siendo colectivos desfavorecidos, jóvenes que han abandonado la formación reglada o colectivos en riesgo de exclusión.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

33.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso.

33.1. Información adicional

Desde 2019 hay una persona para desarrollar el plan de comunicación y evaluar los impactos

La Cámara de Comercio de Teruel a través de su departamento de comunicación, establece los planes de comunicación correspondientes a las diferentes actividades en materia social que se puedan llevar a cabo de forma puntual o indeterminada durante el ejercicio correspondiente. El objetivo de estos planes es poder mantener informada a la Comunidad Local sobre las diferentes acciones que se desarrollen al respecto.

Estas acciones puntuales o con duración indeterminada son comunicadas a través de diferentes vías, que en función del tipo de acción que llevemos a cabo son: la web corporativa, redes sociales, mailing dirigidos a los socios y empresas, a medios de comunicación, etc.

En relación a este punto y como ejemplo, en la home de nuestra web, sigue permaneciendo visible un banner con motivo de la invasión de Rusa en Ucrania, este

banner refleja la colaboración entre Acnur y las Cámaras de Comercio, a través del cual los interesados pueden acceder a la página de Acnur con toda la información al respecto y la opción de poder hacer la donación que consideren con motivo del conflicto. En su día este acuerdo de colaboración entre Acnur y Cámaras de Comercio, en este caso la de Teruel y la inclusión del banner correspondiente en la Web de Cámara Teruel se publicó en redes sociales, se informó a los medios de comunicación a través de nota de prensa, así como a los socios de Cámara de Comercio de Teruel.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

34.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

34.1. Información adicional.

La institución cuenta con una sistema de Calidad medioambiental ISO 14000

Todo el material informático, pilas, cartuchos etc. se depositan en el punto limpio de Teruel y Alcañiz.
Se dispone en las instalaciones de contenedores amarillo, verde y azul. También de varios destructores de papel y varias veces al año se contratan los servicios de la ATADI para la recogida y destrucción de papel, de forma segura. Esta misma asociación también recoge los periódicos que se generan, para el reciclado y elaboración de paja para granjas de cerdos.

Compromiso frente al cambio climático

35.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

35.1. Información adicional.

El compromiso con el Sistema de Gestión Medioambiental se trata a nivel interno (reducción de consumos, buenas prácticas etc.) y sobre todo se realizan acciones para la sensibilización en materia de medioambiente.

Economía circular

36.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

36.1. Información adicional

Se reciclan todos los residuos posibles, así como el material y se intenta reducir el consumo, sobre todo eléctrico.

Comunicación ambiental

37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los diferentes grupos de interés?

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS.

37.1. Información adicional

En la web de Cámara se puede encontrar la información relacionada para las empresas sobre normativa mediambiental, ayudas y subvenciones, gestión de residuos, eficiencia energética y temas de sostenibilidad.

Y a través de comunicaciones visuales en los espacios de Cámara

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

38.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

1 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo
2 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
3 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes
4 - Disponer de presupuesto
5 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
6 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
7 - Ofrecer productos y servicios de calidad
8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
9 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
10 - Capacitar a las personas de la organización.

Valoración Global

39.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

8

Puntos fuertes y áreas de Mejora

40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

- Compromiso con el desarrollo económico y social de la provincia desde hace más de 100 años y con una ley que lo posibilita

41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

- En temas de cambio climático, reducción de consumibles
- Comunicación de buenas practicas
- Ejecución de las propuestas realizadas por los empleados

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Sí

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.