



# Cámara

Murcia

# Memoria

# 2017



CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA,  
SERVICIOS Y NAVEGACIÓN DE MURCIA

Pza. San Bartolomé, 3, 30004 Murcia.  
Tel. 968 22 94 00 - [www.camaramurcia.es](http://www.camaramurcia.es)



Cámara

Murcia



# Índice

(Haga click en el apartado que quiera ver)

<b>Presentación</b>	<b>04</b>
<b>Órganos e Gobierno</b>	<b>06</b>
<b>Organigrama Interno</b>	<b>07</b>
<b>Actividades Institucionales</b>	<b>08</b>
Un año en imágenes	30
<b>Internacionalización</b>	<b>36</b>
Promoción Exterior	37
Legalización y despacho de documentación	42
Formación especializada	45
Información y asesoramiento técnico especializado	46
Programas de Internacionalización	48
Recinto aduanero	49
<b>Formación</b>	<b>50</b>
<b>Servicios de Asesoramiento, Información y Documentación</b>	<b>54</b>
Jurídico	54
Fiscal	55
Industria y Medio Ambiente	56
Censos Empresariales	57
Alerta Legislativa	57
Artículos, informes y estudios empresariales	58
Información estadística y económica	60
Publicaciones	60
<b>Promoción y Apoyo a las empresas</b>	<b>62</b>
Apoyo al Comercio Minorista	62
Programa de Apoyo Empresarial a las Mujeres (PAEM)	74
Programa España Emprende	76
Innovación y Nuevas Tecnologías	77
Corte de Arbitraje	79
Junta Arbitral de Transporte	80
Lugar de encuentro y reuniones	81

# PRESNTACION

## Carta del Presidente



**E**l ejercicio de recopilación de datos sobre servicios y actividades que implica elaborar una Memoria anual debe plantearse desde un doble objetivo: por un lado, el de dejar constancia del trabajo y logros de una institución como la nuestra a lo largo de un ejercicio; pero también, el de reflexionar sobre su papel al servicio de las empresas y la actividad económica, sus posibilidades de mejora y la definición de los pasos que debemos seguir dando en ese camino.

Para mí, 2017 tiene, además, una significación muy especial, ya que se trata de mi último ejercicio completo como presidente de la Cámara de Comercio de Murcia. En efecto, por Orden del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad de 26 de julio de 2017, se establecía que el proceso electoral para la renovación de los Plenos de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España quedaba abierto con fecha 2 de octubre de 2017 y con finalización el 30 de septiembre de 2018.

En el caso de esta Cámara, las elecciones podrán concluir en el primer cuatrimestre del año, dando así por acabado un largo periodo de interinidad de casi cuatro años. Con ello y en lo que a mí respecta, finalizará una presidencia que mis compañeros empresarios me otorgaron en 1998, renovándose su confianza en tres reelecciones sucesivas.



Esta Cámara ha evolucionado en estrecha y fructífera relación con el empresariado, con las instituciones y con la sociedad de nuestra Región de Murcia y del conjunto de España



Por este motivo, esta memoria lo es, como siempre, del año finalizado, pero inevitablemente también permite echar la vista atrás de un largo periodo en el que esta Cámara ha evolucionado en estrecha y fructífera relación con el empresariado, con las instituciones y con la sociedad de nuestra Región de Murcia y del conjunto de España.

En el recuerdo quedan momentos difíciles como la supresión por Real Decreto en diciembre de 2010 de la obligatoriedad de la cuota cameral; o la profunda crisis económica por la que atravesó nuestro país y nuestra comunidad, con la desaparición de muchas empresas y unos niveles de paro inasumibles en una sociedad desarrollada y preocupada por el bienestar social de sus ciudadanos.

En el lado de los buenos recuerdos, citar la espléndida celebración de nuestro Primer Centenario en 1998; el traslado a nuestra sede actual en la Plaza San Bartolomé y la reforma integral del edificio que alberga el Centro de Formación de la calle Frutos Baeza; o la puesta en marcha de MurciaAduana, el nuevo recinto aduanero en el Centro Integrado de Transportes, que mejora nuestros servicios para las empresas exportadoras.

Pero queda otro apartado de recuerdos, que es el de “los mejores”, donde se cuentan los momentos vividos con las personas, que son el alma verdadera de cualquier institución. Me refiero a todos los que, desde diferentes puestos y com-

petencias, hemos integrado esta Corporación a lo largo de tantos años: los empresarios que han formado parte de los diferentes Plenos, nuestro máximo órgano de gobierno; los Comités Ejecutivos que me han acompañado y aportado su valioso criterio; las personas que, desde entidades públicas y privadas, han apoyado nuestras iniciativas en favor del empresariado murciano; y, sobre todo, el equipo humano que, al frente de los diferentes departamentos técnicos, presta servicios a las empresas cada día. A todos ellos, mis gracias sinceras y emocionadas.

Espero y estoy seguro de que los que vengán recogerán este testigo de ilusión, trabajo y responsabilidad para alcanzar nuevas y ambiciosas metas, contribuyendo al desarrollo y a la mejora de nuestro tejido empresarial y de la sociedad murciana en su conjunto.

*Pedro García Ballbrea*  
 Presidente de la Cámara de Comercio de Murcia



# Órganos de Gobierno

## Composición del Comité

### Ejecutivo

Constituido el 23 de marzo de 2010

#### Presidente

Ilmo. Sr. D. Pedro García-Balibrea Martínez

#### Vicepresidente 1º

D. Pedro Díaz Martínez

#### Vicepresidente 2º

D. Fulgencio Belando Aragón

#### Tesorero

D. Juan Martínez Martínez

#### Vocales

D. Antonio Castillo Pérez

Dña. Soledad Díaz García

D. José Hernández Navarro

D. José Manuel Villegas Martínez

Dña. Encarnación Zamora Navarro

D. Juan Antonio Muñoz Fernández

#### Secretario

Enrique Torres Tortosa

#### Vicesecretario

Valentín Izquierdo Sánchez

### Relación de miembros del Pleno de la Cámara

Luis Martínez de Salas y Garrigues

AVALAM

Luis R. Fernández Mula

AZUCHE 88 S.L.

José García-Balibrea Ríos

ARIMESA-ARIDOS DEL MEDITERRANEO, S.A.

Juan Albacete López-Ferrer

TRATAMIENTOS TERMICOS ESPECIALES S.L.

Tomas Fuertes Fernández

ELPOZO ALIMENTACION S.A.

Antonio González Bos

ELITE TEXTIL IMPORTACIONES S.L.

José María Albarracín Gil

CONF. REGIONAL DE ORG. EMPRE DE MURCIA

Manuel García Elbal

ELBAL S.L.

Julian González Conesa

JULIAN GONZALEZ S.L.

Francisco Manuel Barceló Peñalver

HISPANO-MANGA S.A.

José García Gómez

MANUEL GARCIA CAMPOY S.L.

Juan Hernández Albarracín

PROMOCIONES Y EDIFICACIONES FORTUN S.L.

Cesar Calomarde Carrillo

IBERDROLA S.A.

Isidro García Leon

A.T. GARCIA ROS S.L.

Francisco Hernández Fernández

TALLERES HERNANDEZ DE ALCANTARILLA S.A.

Fernando A. Diez Ripollés

INFRAESTRUCTURAS TERRESTRES S.A.

Antonio García Sánchez

LA HITA ALQUILER DE MAQUINARIA S.L.

José Hernández Martínez

HOUSE GESTION INTEGRAL DE INMUEBLES S.L.



<b>Miguel López Abad</b> DESGUACE Y GRUAS PARIS S.L.	<b>José Oñate Beltrán</b> FLORISTERIA CYCA	<b>Julio José Vizquete Marín</b> EL CORTE INGLES S.A.
<b>Juan Pedro López Olivares</b> COLEGIO OFICIAL DE AGENTES COMERCIALES	<b>M<sup>a</sup> Angeles Orenes Martínez</b> MIGUEL BOTIA SCHEZ. Y M.ANGELES ORENES MTNEZ. C.B.	<b>Vocal Asesor</b> Francisco Javier Cabrera Gea Miguel Del Toro Soto Juan Jesús Martínez Sánchez Antonio Parra López Andres Romero Mateos Jose Maria Tortosa Martinez
<b>Noelia López Ros</b> IDAMA DECORACION Y CONSTRUCCION S.L.	<b>Javier Pita Lozano</b> NUEVOS SISTEMAS TECNOLOGICOS S.L.	<b>Vocal Cooperador</b> Francisco Ballesta López José Calvo Chalud Carlos Egea Krauel José García Leon Jesús González Navarro Francisco Hernández Vicente Ángel Martínez Martínez Ángeles Ruiz Martínez Bartolome Viudez Zurano
<b>José Joaquín Martínez Blasco</b> FRIMED S.A.	<b>Carlos Recio Caride</b> PORTAVOZ COMUNICACIONES INTEGRADAS S.L.	
<b>Miguel Mengual Ruiz</b> ARQ. DECORACION INMUEBLES REHABILITACION S.L.	<b>Mariano Javier Ruiz Navarro</b> CENTRO ECOLOGICO DE LIMPIEZA Y CALIDAD S.L.	
<b>Pedro Muñoz Diaz</b> JOYPE S.A.	<b>Rosa María Salcedo Hernández</b> ALFEPLAS S.L.	
<b>Gregorio Navarro Riquelme</b> INGENIERIA ELECTROMECANICA MURCIANA S.L.	<b>Manuel Suarez Ortega</b> HDAD. FARMACEUTICA DEL MEDITERRANEO S.C.L.	
<b>Joaquin Navarro Salinas</b> CONSERVAS Y FRUTAS S.A.	<b>Francisco Vidal Albaladejo</b> HUERTAS MOTOR S.L.	

## Organigrama Interno

### Comercio Interior y VUE

D. Javier Tortosa

### Comercio Exterior

D. Leonardo Pérez

### Formación

Dña. Isabel García

### Informática y Nuevas Tecnologías

D. Javier Pérez

### Recaudación y Administración

Dña. Isabel Hernández

### Asesoría Industrial y Medio Ambiente

D. Carlos Pérez-Ródenas

### Asesoría Jurídica

D. Leandro Llamas

### Comunicación y Protocolo

Dña. Julia Uriol

### Gabinete de Estudios

D. Pedro Javier Martínez

### Corte de Arbitraje

D. Emilio Alonso

## La Cámara difunde el conocimiento del arbitraje entre empresas y profesionales

**D**urante 2017, la Corte de Arbitraje de Murcia ha continuado con su labor divulgativa de este eficaz procedimiento extrajudicial para la resolución de los conflictos en los ámbitos civil y mercantil, no solo entre los empresarios, sino también entre otros colectivos entre los que destaca el universitario, ya que los futuros profesionales se consideran prescriptores para extender la cultura arbitral.

En este marco, un grupo de estudiantes del Master de la Abogacía de la UCAM visitaba el **25 de enero** la Cámara de Comercio de Murcia para conocer el funcionamiento de la Corte de Arbitraje, acompañados por el director de dicho Master y vice-decano del Grado de Derecho, Adolfo Antonio Díaz-Bautista. De igual forma, el **14 de junio**, una treintena de alumnos de la Escuela de Práctica Jurídica (EPJ) de la Universidad de Murcia visitaba la Cámara para conocer el funcionamiento de la Corte de Arbitraje, acompañados por su directora, M<sup>a</sup> Ángeles Sánchez Jiménez y secretaria, M<sup>a</sup> José Verdú Cañete.



*Visita de un grupo de estudiantes del Master de la Abogacía de la UCAM para profundizar en su conocimiento del arbitraje.*

Ante ambos grupos, el presidente de la Corte, Salvador Huertas Martínez, explicaba las ventajas del arbitraje como procedimiento rápido, flexible y eficaz para la resolución extrajudicial de los conflictos mercantiles.



### Alianzas para crecer

El presidente de la Corte de Arbitraje de Murcia y el presidente de la Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia (FREMM), Alfonso Hernández Zapata, firmaban el **25 de octubre**, un acuerdo de colaboración, como renovación del previamente existente, con el fin de promover el arbitraje privado entre las empresas y profesionales del sector del metal.

Por otra parte, la Corte de Arbitraje y la firma de servicios de asesoramiento jurídico Pricewater-

house Coopers (PwC), representada por su máximo responsable de la especialidad de Procesal y Arbitraje, Ernesto Benito Sancho, suscribían el **16 de marzo** un acuerdo para difundir y promover el arbitraje como mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos, dando a conocer sus ventajas entre la sociedad murciana. Este mismo profesional, junto al asimismo abogado del Estado, Pablo Fernando Poza Cisneros, analizaban el **21 de noviembre** la situación y tendencias de este procedimiento de resolución de conflictos, en el marco de la jornada "El arbitraje en el siglo XXI", celebrada en la Cámara.



*El presidente de la Corte de Arbitraje, Salvador Huertas, y el de FREMM, Alfonso Hernández, renuevan su acuerdo de colaboración.*

## Respaldo a la celebración del Año Jubilar de Caravaca

Representantes del Pleno de la Cámara de Comercio de Murcia mostraron su apoyo a la celebración del Año Jubilar 2017 en Caravaca, en una jornada celebrada el **8 de marzo**, en la que mantuvieron un encuentro con el alcalde del municipio, José Moreno; y ganaron el Jubileo.

En la reunión con el regidor municipal se puso de manifiesto la disposición de la corporación empresarial para colaborar con el Ayuntamiento en las iniciativas relacionadas con el Año Jubilar, como acontecimiento que suma a su dimensión religiosa la turística, con su importante efecto de impulso de la imagen y la actividad económica no solo del Noroeste sino de la Región en su conjunto.



Caravaca de la Cruz  
Año Jubilar 2017  
Camino de la Cruz



Reunión entre la delegación cameral visitante y el alcalde de Caravaca para poner en común las iniciativas de apoyo al empresariado de la zona.



## Objetivo, la creación de empresas

El alcalde de San Javier, José Miguel Luengo, el director general de la Fundación INCYDE, Francisco Javier Collado, y el vicesecretario de la Cámara de Comercio de Murcia, Valentín Izquierdo, firmaron el **3 de marzo** un convenio de colaboración entre las tres instituciones dirigido a crear y consolidar la pequeña y mediana empresa en el municipio de San Javier. Dicho convenio supone la inversión de 400.000 euros de fondos europeos que se emplearán en el desarrollo durante dos años, de ocho programas de ayuda tutorizada tanto para la puesta en marcha de nuevas empresas como para la mejora de la competitividad de las ya existentes.

En la misma línea, los representantes camerales firmaban el **6 de marzo** otro convenio con el Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales y Grados en Ingeniería Rama Industrial (COITIRM), representado por su decano, César Nicolás, con el objetivo de poner en marcha dos programas de formación a favor del emprendimiento entre los ingenieros.

La Fundación INCYDE complementa la formación recibida por todos los alumnos de sus programas formativos, con la prestación continua de servicios de valor añadido que permitan, además de la creación y/o consolidación de la empresa, su futura expansión.



Los empresarios están unidos en torno a este proyecto. Haga click para ver el video

## La Cámara destaca su apoyo histórico al Corredor Mediterráneo

La Cámara de Comercio de Murcia ha participado, durante todo el año, en el intenso movimiento empresarial que reivindica las inversiones para el Corredor Mediterráneo, recordando que la entidad cameral murciana ha desarrollado una decidida labor de apoyo a este proyecto, desde los años 90. En palabras de Pedro García-Balibrea, presidente de la Cámara de Comercio de Murcia *“forma parte de la propia naturaleza de las Cámaras su impulso y participación en el diseño de una futura red de infraestructuras de transportes europea que permita a las empresas, especialmente a las pymes, desarrollar sus intercambios en condiciones técnicas y económicas adecuadas”*.

En este sentido, García-Balibrea recordaba que el desarrollo de un sistema integrado de

transporte en el Sur de Europa es un viejo proyecto liderado por Carlo Sangalli, presidente de la Cámara de Comercio de Milán, que recibía un fuerte impulso en la ciudad italiana ya en 1998, mediante la constitución del Comité Promotor del Corredor Plurimodal de Transporte Este-Oeste del Sur de Europa.

El área del Corredor Mediterráneo español es la primera zona exportadora de España y una zona logística de primer orden en el ámbito europeo, por lo que el tráfico de mercancías por ferrocarril, que en la actualidad es prácticamente residual, se convertiría en un elemento dinamizador de la actividad económica y liberaría las carreteras de un volumen importante de tráfico, con los beneficios medioambientales que ello supone.

**El Corredor Mediterráneo**   
*¿Nos subimos al tren del progreso, o no?*



## Respaldo a la fusión de BMN y Bankia

La Cámara de Comercio de Murcia mostraba en un comunicado difundido el **16 de marzo** su respaldo a la fusión anunciada entre Banco Mare Nostrum (BMN) y Bankia, calificándola de “acertada decisión estratégica”, por considerar que es la mejor vía para cumplir el objetivo de recuperar las ayudas públicas de las que ambas entidades fueron objeto. Entre sus ventajas, la Cámara destacaba que esta fusión dará lugar al cuarto mayor banco de España, aumentando el valor de ambas entidades por separado y, por tanto, el interés de su futura salida a Bolsa.

Asimismo, la Corporación empresarial murciana recordaba y abogaba por el mantenimiento de la histórica vinculación que CajaMurcia y BMN, entidad resultante de la fusión de la primera con Caja Granada y Sa Nostra, ha mantenido con la Región de Murcia. En este sentido, se señalaba la confianza de los empresarios en que la entidad resultante de la fusión haga suyo el compromiso y la implicación que la Fundación Cajamurcia ha desarrollado en ámbitos como la educación, la investigación, la recuperación y mantenimiento de nuestro patrimonio, actividades culturales e iniciativas solidarias.



## La Cámara impulsa la proyección internacional de las empresas murcianas

**E**l 21 de marzo, Argita Daudze, embajadora de Letonia en España, visitaba la Región de Murcia con el fin de impulsar las relaciones comerciales de su país. El presidente de la Cámara de Comercio de Murcia, Pedro García-Balibrea, la recibía en un encuentro donde se analizaron las oportunidades de inversión e intercambios comerciales que ofrece la república báltica. Entre los sectores con mayor atractivo para la inversión extranjera, la embajadora destacaba el turismo que, aunque todavía incipiente, cuenta a su favor con un rico patrimonio histórico, una variada gastronomía y un entorno de seguridad para el visitante.



La embajadora de Letonia firma en el Libro de Oro de la Cámara.

Aunque no es un mercado muy grande, Letonia goza de una estabilidad política y macroeconómica que lo convierten en un mercado interesante para las empresas murcianas. Las principales partidas exportadas desde Murcia hasta este país son frutas frescas y congeladas, principalmente cítricos y frutas de hueso; hortalizas frescas y congeladas; transformados cárnicos; y, dentro de la industria química, materias primas y semimanufacturas de plástico y química orgánica.



### Por un comercio justo, libre e inclusivo

La liberalización y la apertura comercial es uno de los objetivos comunes de las Cámaras de Comercio españolas. Por este motivo, en vísperas de la votación del Acuerdo Económico y Comercial Global con Canadá en el Parlamento Europeo, la Cámara de Comercio de España, junto con Eurocámaras y las Cámaras de toda Europa, emitían de forma conjunta una declaración para reclamar a los líderes de la Unión Europea y a los Gobiernos nacionales un compromiso firme para fijar una agenda comercial de la UE positiva y con visión de futuro. El presidente de la Cámara de Comercio de Murcia, Pedro García-Balibrea, manifestaba la adhe-

sión de la entidad murciana a esta declaración conjunta *“que pretende poner de relieve la importancia que reviste para la comunidad empresarial el hecho de que el comercio internacional disponga de un marco legal previsible”*.

Por otra parte, la preocupación por las consecuencias del Brexit y su seguimiento ha sido otra de las líneas de actuación de la Corporación empresarial murciana a lo largo del año, lo que se plasma en su participación en el Comité Asesor Empresarial de Seguimiento del Brexit liderado por la Comunidad Autónoma, para hacer frente a los posibles efectos de la desconexión de Reino Unido.



La Cámara participa en el Comité que estudia y se prepara para hacer frente a las consecuencias del Brexit.

# I.

## Actuación Corporativa



### La Cámara celebra la Noche de la Economía Murciana

La Cámara de Comercio de Murcia celebró el **25 de mayo** la *Noche de la Economía Murciana*, donde anualmente hace entrega de sus *Premios Mercurio* y del *Premio al Desarrollo Empresarial*, en este caso correspondientes al ejercicio 2016, con la asistencia del presidente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Fernando López Miras, y más de 200 representantes del mundo político, económico y social murciano. Como subrayaba el presidente de la Cámara en su intervención, *“los premios a estas empresas son un reconocimiento a la labor del empresariado en su conjunto, superando los retos y los momentos de dificultad que se presentan para crear riqueza y empleo en sus sectores de actividad. Asimismo, supone una ocasión para reafirmar nuestro compromiso y voluntad de seguir trabajando por el desarrollo económico y social de la Región”*.

La familia Fuentes, del Grupo Logístico Fuentes, recibió el *Premio al Desarrollo Empresarial 2016*, como reconocimiento personal a la trayectoria de esta gran empresa con sede en Las Torres de Cotillas que, preservando su carácter familiar, ha sabido crecer y posicionarse como líder en un sector altamente competitivo como es el logístico.



Por su parte, los destinatarios de los Premios Mercurio 2016 fueron Tintas Martínez Ayala, S.A. de Totana, junto con ECUS SLEEP, S.L.U. de Yecla, en la categoría de Exportación; Patriher, S.L. (Panadería José Antonio) de San Pedro del Pinatar, junto con PAY2 CB. de Alcantarilla, en Comercio; Restaurante Fuentes del Marqués, S.L. de Caravaca de la Cruz, en Promoción Turística; Laser Molina, S.L., en Industria; Vélez Ortíz Correduría de Seguros de Las Torres de Cotillas, en Empresas de Servicios; y Jesús Gómez Alegría de Puente Tocinos, en Artesanía.

Asimismo, recibían Menciones Especiales Bruno Marcelo Masier, presidente de la Federación Mundial de Trade Points (Exportación); la Asociación de Comerciantes de Los Alcázares (Comercio); y el Ayuntamiento de Murcia por la celebración del 750 Aniversarios del Concejo de Murcia (Promoción Turística).



Foto de familia de todos los premiados.

# I.

## Actuación Corporativa

### La mejora del mercado laboral impulsa las expectativas de los jóvenes

Casi 600 jóvenes participaron el **27 de junio** en la Feria de Empleo y Emprendimiento organizada por la Cámara de Comercio de Murcia en el marco del Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE). Este Programa forma parte del Sistema Nacional de Garantía Juvenil, del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, y está cofinanciado por el Fondo Social Europeo.

La alta participación, superior a todas las expectativas iniciales, refleja, según expresaba el presidente de la Cámara de Comercio de Murcia en la inauguración del evento *“que el proceso de recuperación del mercado laboral es ya una realidad comprobada y comprobable, como demuestran los últimos datos de reducción del paro y de crecimiento mensual de la Afiliación a la Seguridad Social, del 4,64 y del 2,20 por ciento respectivamente, registros que, en ambos casos, están por encima de la media nacional”*.

Asimismo, respecto a las expectativas de empleo para el colectivo juvenil, objetivo de esta iniciativa, destacaba que *“esta Feria, en la que están presentes 24 empresas y entidades interesadas en identificar el talento y fomentar el empleo entre los jóvenes está planteada como un punto de encuentro entre el tejido empresa-*



**Jueves 27 de junio**  
 Cámara de Comercio  
 Pza. San Bartolomé, 3. Planta baja. Murcia  
 968 22 94 36  
 Inscríbete en: [www.lacamaracreenti.es](http://www.lacamaracreenti.es)





rial regional y los jóvenes beneficiarios del Sistema Nacional de Garantía Juvenil. Damos así un paso más en el camino que aún queda por recorrer para adecuar las características de los empleos que ofrecemos a nuestros jóvenes respecto a su cualificación, así como para responder de forma óptima a las necesidades reales de las empresas”.

## FP Dual: La apuesta europea para las empresas

A lo largo de 2017, se han celebrado tres talleres, los días **17 de octubre**, **22 de noviembre** y **12 de diciembre**, en los que han participado representantes de la Corporación empresarial murciana, centros educativos, empresas y técnicos de la administración educativa regional, dentro del “Programa de Formación Profesional Dual en la Empresa” que desarrollan las Cámaras de Comercio en España, con apoyo del Fondo Social Europeo. En todos ellos, los asistentes han podido plantar sus dudas y cuestiones sobre los distintos aspectos prácticos relativos a la implantación de la FPDual como son la figura del tutor, las especialidades y contenidos formativos o los aspectos legales.



### JORNADA FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL



#### LA FORMACIÓN DUAL, CLAVE EN LAS EMPRESAS DEL FUTURO

FECHA: 22 de noviembre de 2017

Fecha: 22 de noviembre de 2017  
 Duración: 10.00h. – 12.00h.  
 Lugar: Salón de Plenos, 4ª planta, Cámara de Comercio de Murcia  
 Dirigido a: Responsables de personal, formación, recursos humanos. Asesores Laborales.

# I.

## Actuación Corporativa

### Reconocimiento empresarial

En este marco, un total de 15 empresas murcianas recibieron un distintivo de “Empresa Comprometida con el Empleo Juvenil”, como reconocimiento a su participación en la implantación de la Formación Profesional Dual en la Región, de manos del director general de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial, Sergio López Barrancos, y del presidente de la Cámara de Comercio de Murcia, Pedro García-Balibrea.

Durante las distintas intervenciones se subrayaba que, para las empresas, la FP Dual supone importantes beneficios como son la capacidad de adaptar los contenidos formativos del programa a sus necesidades; el establecimiento de conexiones con los centros educativos; una mayor eficacia en sus procesos de selección; e incluso la posibilidad de incorporar todas las actividades relacionadas con el proceso a su estrategia de responsabilidad social corporativa.



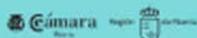
Grupo de empresas merecedoras del distintivo de “Empresa Comprometida con el Empleo Juvenil”.



## Los comercios buscan adaptarse a los nuevos tiempos



MURCIA  
SHOPS FORUM  
19/10/2017



**Los  
tiempos  
están  
cambiando.**

Unas 100 personas asistieron el **19 de octubre** a *Murcia Shops Forum*, una cita para la innovación del sector comercial y afines, que contó con la participación de ponentes de primer nivel nacional e internacional bajo el lema “Los tiempos están cambiando”. El evento fue inaugurado por el director general de Comercio, Consumo y Simplificación administrativa de la Región de Murcia, Francisco Abril, junto con Pedro García-Balibrea, presidente de la Cámara de Comercio de Murcia, quienes pusieron de relieve el esfuerzo que el sector comercial regional realiza para adaptarse a los nuevos tiempos y los cambios que se producen continuamente en su entorno.

Asimismo, ambos coincidían en calificarla como una gran cita para el comercio de proximidad, por su vocación de consolidarse en el tiempo como evento anual de referencia donde destacadas personalidades de ámbitos como la moda, el diseño, marketing, etc. reflexionen y compartan sus experiencias sobre la situación del sector comercial, sus retos y su necesidad de adaptación a los cambios sociales, especialmente en el ámbito de las nuevas tecnologías.

Imagen campaña: Murcia Shops Forum.

# I.

## Actuación Corporativa



*Francis Montesinos inauguró una jornada que contó con un centenar de asistentes.*

La ponencia inaugural corrió a cargo de Francis Montesinos, el prestigioso y premiado profesional valenciano de proyección universal. Otros ponentes fueron Andy Stalman, considerado uno de los grandes especialistas mundiales de branding e identidad comercial; Pilar Zorrilla, docente e investigadora sobre dinamización comercial urbana; Benoit Mahé, fundador de la empresa CapKelenn, primera firma mundial de Retail Coaching; y Víctor Gil, sociólogo, especialista en investigación de consumidor y análisis de tendencias.



## La Cámara facilita información y asesoramiento con expertos en temas empresariales



Expertos responden a las dudas sobre el IAE.

Los principales cambios fiscales para el ejercicio 2017 han sido uno de los temas que más interés y consultas ha generado entre los empresarios. Este año, cabe destacar el Suministro Inmediato de Información a efectos de IVA (conocido como SII) en vigor desde el 1 de julio, tema abordado por PwC Tax & Legal Services en una jornada celebrada el **9 de marzo**, junto con la importancia de las nuevas obligaciones en materia de precios de transferencia. El SII fue, a su vez, el asunto tratado el **23 de marzo** en la jornada celebrada en la sede cameral, con la participación del delegado en Murcia de la Agencia Tributaria, junto con la asesoría Wolters Kluwer. Por su parte, el Impuesto de Actividades Económicas (IAE) para grandes industriales fue objeto de la jornada celebrada el **28 de septiembre**.



# I.

## Actuación Corporativa

Otro tema ante el que existe gran expectación es la posibilidad de reclamar el Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, conocido como “plusvalía municipal”, que fue objeto de la jornada celebrada junto con Carrillo Asesores el **29 de marzo**. La actualidad laboral, a la luz de las últimas sentencias dictadas por la Sala de lo Social del Tribunal Supremo, fueron tratadas en la jornada celebrada el **16 de junio**, con la asistencia de Antonio Sempere Navarro, magistrado del Alto Tribunal.



### Ayudas y digitalización

Otro tema de interés habitual son las ayudas a las que se puede acceder en la actividad empresarial, como la celebrada en la Cámara por ICEX en Murcia, el **26 de abril**, para difundir los instrumentos financieros existentes para el apoyo a la Industria, por parte de la Secretaría General de Industria y de la PYME.

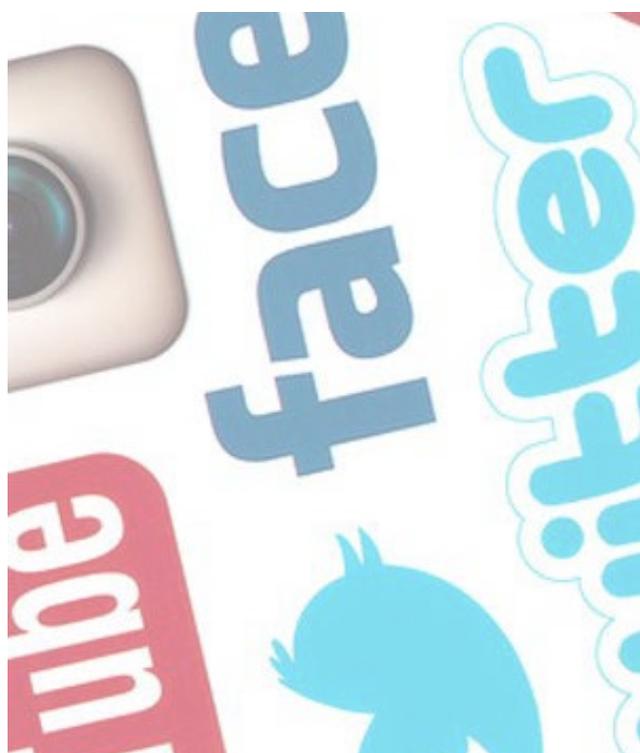
El entorno digital se suma a los escenarios en los que debe desenvolverse cualquier empresa y, en este ámbito, destaca la Fundación Integra, de cuyo patronato forma parte la Cámara de Comercio de Murcia. Integra desarrolla una gran labor divulgativa, tal y como se puso de manifiesto en el taller titulado “Cómo atraer tráfico cualificado a tu web”, celebrada el **8 de junio**.



*Los talleres de Cecarm cuentan siempre con una gran respuesta por parte del público asistente*



## Formación para mejorar la competitividad del comercio de proximidad



Ofrecer a los comerciantes la formación que necesitan ha sido uno de los ejes de actuación del Plan Integral de Apoyo a la Competitividad del Comercio Minorista 2017 que la Corporación empresarial ha desarrollado con la financiación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Para hacer realidad este objetivo, se han organizado diversos talleres en 9 municipios de la Región, según los intereses y disponibilidad horaria en cada caso, que han sumado un total de 612 asistentes. Esta formación “a medida” se ha desarrollado en talleres de tres horas de duración, impartidos por profesionales de reconocida experiencia.



Taller impartido en Águilas.

Los temas abordados se han centrado en las estrategias a adoptar para desenvolverse en la nueva realidad comercial, así como las inquietudes más frecuentes entre los comercios, de cara a la mejora de su competitividad, como son su uso y adaptación a las Redes Sociales, la valoración de la efectividad de las técnicas de venta y la utilización del escaparate como herramienta de marketing visual.

# I.

## Actuación Corporativa

### Bodegas Hijos de Juan Gil, Premio Pyme del Año de Murcia

**B**odegas Hijos de Juan Gil, S.L. recibía el **5 de diciembre** el Premio Pyme del Año de Murcia, un galardón convocado por la Cámara de Comercio de Murcia y el Banco Santander, con la colaboración del diario La Verdad, con el que se reconoce el desempeño de las pequeñas y medianas empresas que contribuyen a la generación de riqueza y creación de empleo en la Región.

Entre los méritos apreciados por el Jurado de estos premios, en el caso de Bodegas Hijos de Juan Gil, se la calificaba como *“una de las mejores embajadoras de la Región de Murcia y de la denominación de origen a la que representa”*, ya que exporta a más de 45 países el 75% de su facturación, que asciende a unos 35 millones de euros, dando trabajo directo a unas 200 personas, aparte del inducido.

Por su parte, BEMASA CAPS, compañía dedicada a la fabricación de tapas metálicas y tapas de fácil apertura para envases metálicos, con destino mayoritariamente a industrias del sector alimentario, el Jurado valoraba *“su alto nivel de innovación, con exclusividad mundial de ciertos tipos de tapas metálicas, al tiempo*





*que realiza una importante aportación a la creación de empleo y a la proyección internacional de la empresa”.*

Entre los méritos de FAMA SOFAS, el Jurado destacaba su elevado grado de internacionalización procediendo de los mercados exteriores más del 75% de su facturación, que supera los 26 millones de euros, así como “su comprometida política social, que apuesta por la

*flexibilidad y la conciliación laboral y familiar, la formación de los trabajadores y la estabilidad laboral, con un porcentaje de plantilla fija del 90%”.*

La entrega de Premios estuvo precedida por la intervención de Salvador Marín, presidente de COFIDES, con la conferencia titulada “Retos futuros de la Internacionalización de la Economía y el papel de COFIDES”.



Premiados y finalistas de los Premios Pyme del Año.

## La Cámara reactiva el pulso comercial de los locales vacíos de Murcia

La Cámara organizó durante la primera semana de **diciembre** “Intervención Reanimarte”, una iniciativa de innovación que buscaba ‘reanimar’ aquellos locales comerciales temporalmente inactivos mediante instalaciones artísticas en sus escaparates frontales, para potenciar sus espacios y fomentar su alquiler o venta con el fin de volver a incorporarlos al circuito comercial.





En colaboración con ABAD Grupo Inmobiliario, un total de siete locales, ubicados en el centro de Murcia, participaron en este proyecto, enmarcado en el Plan Integral de Apoyo a la Competitividad del Comercio Minorista 2017 que la Cámara de Comercio de Murcia desarrolla con la financiación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

En palabras de Helia de San Nicolás, la arquitecta responsable del proyecto, "Intervención Reanimarte" pretende actuar "como una especie de 'desfibrilador de la actividad comercial' de

*la ciudad, impulsando, gracias al arte, el atractivo de los locales donde se pone en marcha".*

Por su parte, el presidente de la Cámara de Comercio de Murcia, Pedro García-Balibrea, destacaba que con esta actuación vinculada al escaparatismo y al arte "se persigue hacer visibles y atractivas las zonas de discontinuidad en el tejido comercial local que se producen por la falta ocasional de actividad, ayudando a que estos espacios se reactiven lo antes posible y contribuyan así a la dinamización de la vida urbana".



Haga click para ver el video.

### Un año en imágenes



Celebración del tradicional encuentro navideño con los medios de comunicación.



La Feria de Empleo y Emprendimiento incluyó un espacio para stands individuales donde las empresas daban a conocer su actividad y los profesionales que buscan.





El presidente de la Cámara de España, José Luis Bonet, celebraba un encuentro con los presidentes de las Cámaras de Comercio de Murcia, Cartagena y Lorca.



Reunión del Jurado del Premio Pyme del Año.

# I.

## Actuación Corporativa



Paquita Meroño, ama de casa y vecina de Santiago el Mayor, fue la afortunada con la *Compra-Reloj 2017*, por una compra en el comercio "Camisería Alemán".



El presidente de la Región, Fernando López Miras, recibe a los representantes de las tres Cámaras de la Región.



Francisco Abril, director general de Comercio, Consumo y Simplificación administrativa de la Región, y Pedro García-Balibrea, presidente de la Cámara de Comercio de Murcia, presentan *Murcia Shops Forum*, la gran cita para el comercio de proximidad.

La Cámara apoya la representación de la Región en FITUR, el escaparate internacional del turismo.



El Día de la Persona Emprendedora contó con la participación de la Cámara para difundir sus programas en este ámbito.



“Reanimarte” incluyó una ruta para tuiteros bajo la dirección de la arquitecta responsable del proyecto.

# I.

Memoria 2017

## Actuación Corporativa



Alumnos de la Escuela de Práctica Jurídica (EPJ) de la Universidad de Murcia visitaban la Cámara para conocer el funcionamiento de la Corte de Arbitraje.

INCYDE, la Cámara y el Ayuntamiento de San Javier acuerdan colaborar para crear y consolidar la pequeña y mediana empresa en el municipio de San Javier.



La familia Fuentes, del Grupo Logístico Fuentes, recibió el Premio al Desarrollo Empresarial 2016.



Empresarios murcianos, de los sectores de tecnología agrícola, maquinaria para la construcción y envasado de alimentos, fueron recibidos por el Embajador de España en Líbano.



Un grupo de empresarios de Colombia y Argentina conocieron el sector regional de la maquinaria para procesado, envases y embalajes para la industria de la alimentación.



Cada vez más empresas se interesan por los beneficios que les aporta la FPDual.



Recibimos a Institutos para informar a los jóvenes sobre las posibilidades de emprendimiento y autoempleo.

# II.

## Internacionalización

Memoria 2017



UNIÓN EUROPEA

**Cámara**  
de Comercio de España



**Cámara**  
Murcia

Unidos para conseguir un tejido empresarial más competitivo  
Plan Internacional de Promoción

Este proyecto está cofinanciado por el  
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



**Una manera de hacer Europa**

El departamento de Comercio Exterior de la Cámara de Murcia centra su apoyo a la empresa exportadora a través de diferentes servicios que podemos englobar en cinco áreas: Promoción Exterior; Información y Asesoramiento; Formación en Comercio Exterior; Legalización y despacho de documentación y Programas de internacionalización.

Las tres Cámaras de Comercio de la Región y el Instituto de Fomento (INFO) coordinan sus esfuerzos en materia de internacionalización a través del Plan de Promoción Exterior de la Región de Murcia, convenio de colaboración entre las instituciones, que se configura como un instrumento de gran efectividad para la optimización de los esfuerzos de internacionalización de las empresas murcianas. Este convenio, que se inició en el año 1996, ha ido renovándose en periodos sucesivos, volviendo a renovarse este año para el periodo 2014-2020.

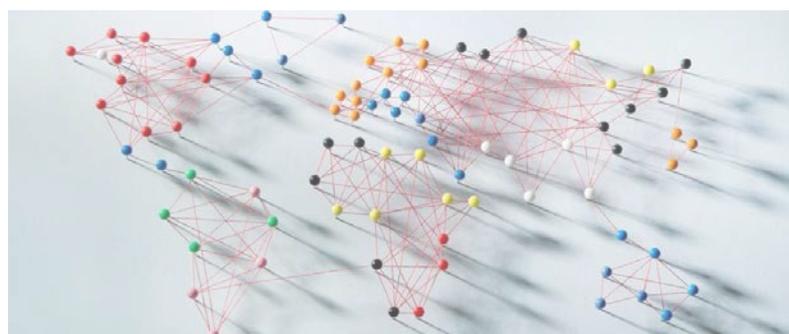
Conviene destacar igualmente la colaboración activa que se mantiene con el ICEX (Instituto Español de Comercio Exterior), tanto a través de la Delegación Territorial ubicada en Murcia, como su sede central y red exterior (Oficinas Comerciales de España en el extranjero).





## II. 1. Promoción Exterior

Las acciones de promoción llevadas a cabo por la Cámara de Comercio de Murcia dentro del Plan de Promoción Exterior de la Región de Murcia, se encuentran cofinanciadas por los Fondos FEDER y el Instituto de Fomento. Asimismo, parte de las asistencias a Ferias se desarrollan dentro del Programa Internacional de Promoción (PIP) de la Cámara de España, que también cuenta con Fondos FEDER.



Concretamente, durante 2017 el total de acciones de promoción han sido 14, de las cuales 8 son misiones directas; 4, asistencia a ferias; y 2, misiones inversas. Todas ellas sumaron la participación de 97 empresas y han sido las siguientes:

ACTIVIDAD	FECHAS	SECTOR	EMPRESAS PARTICIPANTES
Misión comercial inversa Colombia Cono Sur	27-31 marzo	Maquinaria proceso, envase y embalaje	7
Misión directa México	27-31 marzo	Plurisectorial	6
Misión directa Ghana – Costa de Marfil	3-7 abril	Plurisectorial	8
Feria Interpack Düsseldorf	4-10 mayo	Maquinaria proceso, envase y embalaje	3
Misión directa Marruecos	8-12 mayo	Plurisectorial	9
Misión inversa Georgia y Azerbayán	3-7 julio	Mueble	6
Misión directa Irán – Líbano	19-24 septiembre	Plurisectorial	6
Feria Expoalimentaria Perú	27-29 septiembre	Maquinaria proceso, envase y embalaje	5
Misión directa Rusia	23-27 octubre	Plurisectorial	10
Misión directa Arabia Saudita	5-9 noviembre	Alimentación y hábitat	9
Feria EICMA Milán	7-12 noviembre	Auxiliar motocicleta	4
Misión directa Perú y Colombia	14-23 noviembre	Plurisectorial	8
Misión directa Costa Rica y Panamá	27 noviembre – 1 diciembre	Plurisectorial	9
Feria Esprit Meuble Paris	2-5 diciembre	Mueble	7

# II.

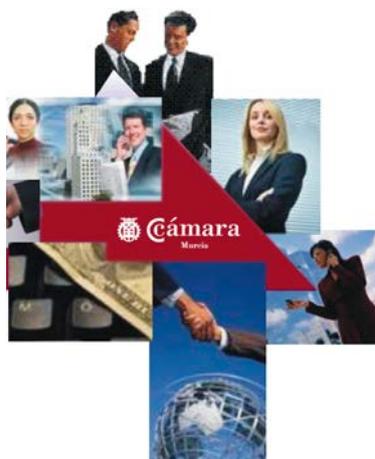
## Internacionalización



© Continuando con la apuesta por los mercados de Hispanoamérica, se invitó a un grupo de importadores y fabricantes de alimentación de Colombia y Argentina, con el fin de que conocieran de primera mano la oferta de tecnología que se puede ofrecer de nuestra Región. El grupo estaba formado por 5 empresas de Colombia y 4 de Argentina que mantuvieron reuniones con las empresas murcianas participantes en esta iniciativa, cuyas instalaciones visitaron.



© Ocho empresas murcianas visitaron Ghana y Costa de Marfil, tras dos años en los que no se habían organizado misiones comerciales a África Occidental. Ambos países cuentan con amplias oportunidades de mercado, ya que se trata de dos de las economías más estables de la zona con crecimientos muy elevados. Las agendas de trabajo fueron coordinadas por las oficinas comerciales de España en Accra y Abidján.





© Un grupo de cinco empresas de la Región del sector de maquinaria de proceso, envase y embalaje, expusieron en la Feria Expoalimentaria de Perú, contando en destino con la colaboración de la Cámara Española de Comercio en Lima.

Esta feria constituye el principal certamen para el sector en este país y es el punto de encuentro de fabricantes y comercializadores. Las 5 empresas participaron en el stand agrupado que la Cámara de Comercio organizó nuevamente en esta feria, tras la buena valoración de la participación que se realizó el año pasado y en 2012.



© Diez empresas de la Región de diferentes sectores han participado en la misión comercial a Rusia organizada por la oficina de promoción de Negocios en este país.

Las empresas han visitado no sólo la capital Moscú, sino que en función del sector, también han visitado San Petersburgo, Ekaterinburgo, e incluso ciudades del sur del país en el caso de empresas de los sectores de tecnología agrícola y auxiliar de ganadería como Krasnodar o Rostov.



# II.

Memoria 2017

## Internacionalización

© Una delegación de nueve empresas murcianas de los sectores de alimentación y hábitat, visitó el pasado mes de noviembre Arabia Saudita, país que constituye la principal economía de Oriente Medio por PIB y población.

Las empresas tuvieron la ocasión no solamente de visitar la capital Riad, sino también, en el caso de las empresas de alimentación, la ciudad de Yeddah, principal puerto de entrada. Las empresas del sector del fresco, visitaron igualmente Dammam, ciudad del este del país donde se encuentra la principal zona petrolífera y sede de varias cadenas de distribución.



© Apoyo a la participación de siete empresas en Esprit Meuble París, la principal feria de mueble que se celebra en Francia. Actualmente este país es el principal mercado de exportación de las empresas de mueble murcianas, sobre todo las correspondientes a tapizado y colchones, por lo que este evento es una gran oportunidad para consolidar las ventas y conseguir nuevos clientes.





Promoción en Internet

Como apoyo a la participación en determinadas actividades de promoción, especialmente ferias en el exterior, se utiliza la página web [www.spanishtradeportal.com](http://www.spanishtradeportal.com), herramienta que permite llegar a posibles compradores interesados en las empresas murcianas participantes. Esta página se ha desarrollado para que se pueda posicionar correctamente en las búsquedas internacionales a través de buscadores, utilizándose en las participaciones en ferias que se llevan a cabo dentro del Plan de Promoción Exterior.



En cada actividad incluida se ha realizado una campaña de promoción (a través de publicidad on line, banners en la página de la feria correspondiente, etc.), utilizándose en la práctica como un catálogo en Internet de nuestra oferta exportable.



## Internacionalización

### II.2. Legalización y despacho de documentación

El servicio de legalizaciones se encarga de la emisión y tramitación de la documentación requerida en las operaciones de Comercio Exterior, como son Cuadernos ATA, Certificados de Origen, legalización de documentos para la exportación, tramitación de documentación en Embajadas y Consulados, devolución del IVA por la participación en ferias internacionales y otras certificaciones y documentación.

Concretamente, durante el año 2017, se han despachado un total de **16.239 certificados de origen** y **4.170 legalizaciones y certificaciones varias**, cifras que suponen un un incremento del 5,45% y descenso del 7,43% respectivamente con respecto al año 2016.

En total, se realizaron certificados de origen con destino a un total de **154 países**. En la línea de años anteriores, los destinos principales de expedición fueron los siguientes: China





(2.626), Emiratos Árabes Unidos (1.728), Arabia Saudita (1.126), Argelia (929) y Estados Unidos (544).

Por su parte, los principales destinos de las legalizaciones y certificaciones varias, que suman un total de **75 países**, han sido Arabia Saudita (1.092), Emiratos Árabes Unidos (868), Egipto (342), Qatar (229) y Kuwait (169).

Asimismo, se han elaborado **19 cuadernos ATA**, moviéndose mercancías por valor de **662.408,66 euros**. De estos, 15 corresponden a material profesional y 4, a muestras comerciales. Los principales países y zonas de destino de los cuadernos ATA han sido por este orden Canarias, Ceuta y Melilla, Marruecos y Australia.

Finalmente, en cuanto a otras certificaciones, se han realizado **205 certificados de libre venta** y **47 certificados de pertenencia al censo** solicitados por empresas de la demarcación.



# II.

Memoria 2017

## Internacionalización

### Más agilidad en el servicio

El departamento de Comercio Exterior ofrece a las empresas situadas en las zonas más alejadas de la capital murciana un servicio de mensajería, de tal forma que puedan tener su documentación firmada y sellada en la empresa en un plazo de 48 horas.

Asimismo se ha implantado, con un alto nivel de uso, una **plataforma de emisión de certificados de origen on-line**, que permite que la empresa reciba el certificado de origen en su empresa en 24 horas desde la recepción de su petición.

La Cámara de Comercio también proporciona el servicio a las empresas de legalización de documentos en las embajadas y consultados con el fin de agilizar sus trámites de exportación.



### Recuperación de IVA y otros servicios

Por otra parte, la Cámara de Comercio de Murcia cuenta, a través de una empresa externa, con el **servicio de recuperación de IVA** por la participación en Ferias y Exposiciones internacionales.

Ahora mismo este servicio realiza los trámites necesarios para la recuperación de estos gastos en las Haciendas de los países de la UE y determinados países terceros como Noruega, Suiza, Mónaco, Canadá, Corea y Japón con los que existen acuerdos de reciprocidad en materia fiscal.

En la página web de la Cámara, se puede tener acceso a un listado de los **principales documentos necesarios en la exportación** (apartado “Comercio Exterior-Legalización y despacho de documentación”), indicando una breve descripción de los mismos, organismo de emisión y, en algunos casos, un ejemplo de documento. Asimismo, está disponible una **guía de exportación** para aquellas empresas que empiecen a dar sus primeros pasos en la internacionalización.





### II.3. Formación especializada

Las **18 actividades** de formación durante el año 2017 que ha desarrollado el Departamento se han centrado en la realización de cursos y jornadas, que han sumado un total de **376 asistentes**. Concretamente han sido 327 los participantes en cursos y 49 los de jornadas.

Nuevamente se ha realizado el **Curso Intermedio** y el **Curso Superior de Comercio Exterior**, que han sumado **32 alumnos**. El objetivo primordial de ambos, en sus respectivos niveles, es la formación de profesionales de Comercio

Exterior necesarios para las empresas exportadoras. Los módulos del Curso son impartidos cada uno de ellos por un profesional, especialista en esa materia, con el fin de dotar a esta actividad de un componente eminentemente práctico y ajustado a la realidad empresarial.

En la programación de los cursos monográficos se busca profundizar en temas de especial interés para las empresas exportadoras de nuestra demarcación. Los cursos organizados por el Departamento durante el 2017 han sido los siguientes:

TÍTULO	FECHAS	ASISTENTES
Espía como puedas. Rastrea a tu competencia	26 de enero	25
Regímenes aduaneros	21 de febrero	20
Cómo dirigir a vendedores que venden poco	2 de marzo	24
Espía como puedas. Rastrea a tu competencia II	16 de marzo	23
Formación PCQI	3 de abril	6
Práctico Incoterms	6 de abril	25
Operativa y practica de Comercio Internacional	mayo – junio	17
Curso Avanzado “Espía como puedas”	18 de mayo	25
Escaner comercio internacional (auditoría)	1 de junio	25
Gestión marítima de contenedores	2 de junio	25
Cómo preparar una inspeccion de la FDA	23 de junio	22
Comercio Exterior en 50 documentos	21 de septiembre	25
Superior especialista en Comercio Internacional	octubre 2017 – marzo 2018	15
Práctico Incoterms	26 de octubre	25
Cambios en el etiquetado de alimentación en EE.UU.	23 de noviembre	25

## Internacionalización

Destacar que, en los cursos que se han realizado a lo largo del año cuentan con el **servicio de gestión de la bonificación** de las cuotas de inscripción a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, con el fin de que las empresas exportadoras puedan hacer uso del crédito que tienen disponible para participar en las actividades de formación programadas.

En cuanto a jornadas, el 14 de diciembre se ha realizaba una sobre temas digitales a nivel internacional, bajo el título de “Inbound marketing & Social Selling”, con la asistencia de 49 personas. Su objetivo fue aumentar el interés de las empresas murcianas exportadoras por realizar una estrategia de marketing a nivel digital.

### Formación a medida

Finalmente, la Cámara cuenta con el servicio de “**Formación a medida en Comercio Exterior**”, adaptada a las necesidades de las empresas y sus trabajadores. La formación puede realizarse en sus oficinas o, si la empresa no dispone de las instalaciones necesarias, la Cámara pone a su disposición las aulas que habitualmente tiene habilitadas para formación.

### II.4. Información y asesoramiento técnico especializado

El objetivo de este servicio es dotar a un público, fundamentalmente empresas de la demarcación, de una información y asesoramiento que abarque las distintas facetas relacionadas con el Comercio Internacional.

Para proporcionar este servicio, los técnicos camerales cuentan con una serie de herramientas y formación en distintas materias necesarias para la resolución de las cuestiones planteadas. En total, se han resuelto durante el año 2016 más de **305 consultas** de empresas, abarcando diferentes materias. En cuanto a los países sobre los que se han realizado más consultas destacan:

PAÍS	CONSULTAS
Estados Unidos	39
Japón	15
Marruecos	15
Albania	13
China	13
Canadá	12
Corea del sur	10
Rusia	10





Algunos de los recursos que las empresas tienen a su disposición son los siguientes:

- © Estudio para la selección de mercados: Orienta a la empresa en la selección de mercados de exportación para un producto concreto.
- © Estudio de Exportación: Dota a la empresa de una amplia información sobre su producto en un mercado concreto, analizando a la competencia, aranceles de entrada, documentos de exportación, coste de transporte y ferias en destino.
- © Listados Cualificados de Posibles Clientes: Listado de entre 20 y 25 importadores o distribuidores del país de su producto.

Asimismo, se ha puesto a disposición de las empresas el **Programa “Preguntas y Respuestas de Comercio Exterior”**, guía de resolución de consultas de Comercio Exterior, a cuya página Web se puede tener acceso a través de la Cámara de Comercio de España.



Esta ofrece un portal de información de comercio exterior en el que las empresas pueden tener acceso a la serie de guías relativas a diferentes aspectos relacionados con el Comercio Internacional como son la elaboración de estudios de mercado, preparación de viajes comerciales, selección de partida arancelaria, documentos necesarios en la exportación e importación, transporte internacional, logística, etc.

Las diferentes actividades y novedades en materia de Comercio Exterior que van surgiendo a lo largo del año se pueden consultar, tanto en la página Web de la Cámara en su apartado de Comercio Exterior, como en el **boletín electrónico “Noticias Digital”** que se envía quincenalmente a todas aquellas empresas interesadas.

En ambos casos, existe un apartado de ofertas y demandas de empresas del exterior, con las cuales las empresas murcianas pueden contactar. Este listado se renueva quincenalmente con las nuevas ofertas que se van recibiendo. Durante el año 2017 se publicitaron **78 ofertas y demandas** de empresas extranjeras interesadas en establecer contacto con empresas españolas.

## II.5. Programas de Internacionalización

Durante el año 2017 la Cámara de Murcia ha retomado el *Programa Xpande de Apoyo a la Expansión Internacional de la Pymes*, que está cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), por la Cámara de Comercio de Murcia y la Cámara de Comercio de España.



Este Programa tiene como objetivo mejorar la base de empresas exportadoras regulares a través de un conjunto de apoyos en base a las necesidades y características de las empresas. Se ofrece a las empresas una fase de asesoramiento individualizado y/o una fase de ayudas para el desarrollo de sus planes de internacionalización.

A través de este programa, las empresas participantes (previa selección de la Cámara de Murcia) trabajan conjuntamente con un asesor especializado en Comercio Internacional de la Cámara que le irá guiando y asesorando en la elaboración de un Plan de Internacionalización que le permitirá abrir nuevos mercados con carácter estable, así como mejorar su competitividad a nivel global.

Durante este año 2017, 8 empresas han participado en el programa en su totalidad (fase de asesoramiento y ayudas) y 3 empresas más lo han hecho únicamente en la fase de ayudas. Los sectores de las **11 empresas** participantes han sido:

SECTOR	NÚMERO DE EMPRESAS
Alimentación	3
Materiales construcción	2
Seguridad y protección contra incendios	2
Maquinaria	2
Cosmética – peluquería	1
Papelería	1

Por otro lado, como novedad este año 2017 se ha puesto en marcha el **Programa Xpande Digital**, estando cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), por la Cámara de Comercio de Murcia y la Cámara de Comercio de España.



Este programa tiene como objetivo el desarrollo de un plan de marketing digital internacional con el fin de que las empresas interesadas desarrollen o adapten su estrategia digital para mejorar su posicionamiento digital de cara a la captación de posibles clientes on-line en un mercado determinado y con un producto / servicio concreto.



Para ello cuenta en primer lugar con una fase de asesoramiento con un técnico de la Cámara de Comercio de Murcia y posteriormente una fase de ayudas con un presupuesto disponible para la implementación del plan diseñado anteriormente.

Han participado en este programa durante el año 2017 un total de **15 empresas** de la demarcación, correspondientes a los siguientes sectores:

SECTOR	NÚMERO DE EMPRESAS
Maquinaria proceso	2
Servicios	2
Cosmética	2
Textil	2
Maquinaria y materiales construcción	2
Tecnología agrícola	1
Envases alimentación	1
Productos farmacéuticos	1
Auxiliar motocicleta	1
Aeronáutica	1

## II.6. Recinto Aduanero

La actividad de MurciAduana, el Recinto Aduanero que la Cámara de Comercio de Murcia gestiona en el Centro Integrado de Transportes de Murcia (CITMUSA), tiene como objetivo mejorar la asistencia prestada al exportador, consiguiendo así un aumento significativo de los despachos de mercancías por carretera con origen o destino en nuestra Región.

Durante el año 2017 se han contabilizado un total de **8.074 despachos, 2.052 de ellos en camiones y 6.022 en contenedores**. De ellos, 7.235 tienen como finalidad la actividad exportadora y tan solo 509 son operaciones de importación.

En MurciAduana desempeñan sus funciones la Administración de Aduanas, dependiente de la Agencia Tributaria; el Servicio de Ordenación, Inspección, Vigilancia y Regulación de las Exportaciones (SOIVRE), dependiente de la Secretaría de Estado de Comercio (Ministerio de Economía, Industria y Competitividad); los departamentos de Sanidad Vegetal, del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente; y Sanidad Exterior, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; transitarios; Guardia Civil; y la propia Cámara de Comercio de Murcia.



# III.

## Formación

Memoria 2017

La Cámara de Comercio de Murcia desarrolla anualmente un Plan de Formación cuyo objetivo es responder a las actuales demandas del mundo empresarial, mejorando la adecuación de los recursos humanos, tanto en activo como en situación de búsqueda de empleo.

En respuesta a las necesidades más generalizadas en el mercado laboral actual, los temas sobre los que se ofrece formación son muy variados, aunque se pueden englobar en dos grandes áreas: herramientas informáticas

para la gestión empresarial en sus diferentes ámbitos –fiscal, comercial, comunicación, etc.– y en actividades concretas como el diseño; así como técnicas aplicadas a la mejora del desarrollo empresarial como es la capacidad de expresión o la optimización de impuestos. En conjunto, se han celebrado **13 cursos**, que han sumado **359 horas lectivas** con la participación de **177 alumnos**. A estos se suman los citados en Comercio Exterior -pág. 39-, así como los realizados en el marco de Programas específicos.



CURSOS	FECHAS	HORAS LECTIVAS	ALUMNOS
Community Manager	23 de enero-2 de febrero	20	15
Diseño Autocad 2	23 de enero-16 de febrero	40	8
Creación de tiendas virtuales con Prestashop	13 de febrero-2 de marzo	30	14
Cómo hablar bien en público	27 de febrero-2 de marzo	12	19
Hoja de cálculo Excel-Nivel Avanzado	6-23 de marzo	30	15
Salario, Cotizaciones y Liquidaciones a la Seguridad Social	6-30 de marzo	40	18
Impuesto sobre la Renta	24-28 de abril	15	8
Illustrator	24 de abril-16 de mayo	40	12
Google Analytics y Adwords	29 de mayo-7 de junio	20	14
Plan General Contable-Nivel Básico	18 de septiembre-18 de octubre	45	13
Community Manager	25 de septiembre-16 de octubre	30	8
Cómo hablar bien en público	23-26 de octubre	12	19
Photoshop	4-21 de diciembre	25	14



## Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE)

Buena parte de la actividad formativa de la Cámara de Comercio de Murcia durante 2017 ha estado concentrada en el desarrollo del Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE), que cuenta con la cofinanciación de Fondo Social Europeo y que forma parte del Sistema Nacional de Garantía Juvenil, del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

A través de su participación en este Programa, la Cámara de Comercio de Murcia facilita a las empresas que entren en contacto con jóvenes cualificados profesionalmente y con compe-

tencias específicas para los puestos de trabajo que ofertan; beneficiándose de los incentivos en los contratos de trabajo que vayan a realizar. Participan, asimismo, en un programa de mejora social comprometido con el empleo y el futuro de los jóvenes de nuestro país que se incorporan al mercado laboral con una formación más adaptada a los requerimientos del tejido empresarial.

Durante 2017, en la Cámara de Comercio de Murcia se realizaron **332 altas en el Programa PICE** de jóvenes a los que previamente se había inscrito en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil, aunque también pueden hacerlo de forma autónoma.



Cofinanciado por:



### Fases del Programa

El Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE) se inicia con la fase de **orientación laboral personalizada**, que en 2017 ha sumado **274** servicios. Durante la sesión, los técnicos camerales analizan las competencias, intereses y grado de cualificación de cada joven para elaborar su perfil profesional.

Según la información recabada y de forma consensuada con el interesado, se pasa a diseñar un itinerario formativo individualizado, compuesto por una parte general, de 65 horas de

duración, que incluye materias consideradas imprescindibles para la empleabilidad como son las tecnologías de la información, habilidades sociales o idiomas.

Esta se completa con la fase de formación específica en materias que respondan a las características de cada participante y a las cualificaciones y competencias que requiere la situación del mercado laboral actual. Durante 2017, la formación troncal y la específica se ha impartido en un total de **15 cursos** en los que han participado **175 alumnos**, sumando **1.075 horas lectivas**.

TÍTULO	FECHAS	ALUMNOS	HORAS
Informática: Nivel alto + Empleabilidad	20 de febrero-9 de marzo	10	65
Informática: Nivel medio + Empleabilidad	20 de febrero-9 de marzo	8	65
Informática: Nivel alto + Empleabilidad	22 de mayo-8 de junio	8	65
Informática: Nivel medio + Empleabilidad	22 de mayo-8 de junio	12	65
Informática: Nivel alto + Empleabilidad	3-19 de julio	16	65
Programador Java	20 de julio-4 de agosto	13	60
Informática: Nivel alto + Empleabilidad	24 de julio-9 de agosto	14	65
Programación .Net	28 de agosto-8 de septiembre	11	60
Informática: Nivel alto + Empleabilidad	9-27 de octubre	13	65
Informática: Nivel alto + Empleabilidad	9-27 de octubre	11	65
Programador Java	30 de octubre-1 de diciembre	10	120
Business Intelligence	30 de octubre-28 de noviembre	10	120
Informática: Nivel medio + Empleabilidad	6-28 de noviembre	10	65
Informática: Nivel alto + Empleabilidad	6-28 de noviembre	12	65
PICE-Informática: Nivel alto + Empleabilidad	4-22 de diciembre	17	65



En la última etapa del Programa, las empresas que incorporen a alguno de los jóvenes beneficiarios del PICE podrán recibir 4.950 euros por cada contrato formalizado, que deberá ser a tiempo completo y con una duración mínima de seis meses. Asimismo, los jóvenes que opten por crear su propio negocio podrán recibir de la Cámara de Comercio una ayuda de 1.800 euros y contar con el asesoramiento que precisen para este fin. La actividad profesional o empresarial que emprendan deberá permanecer de alta en el IAE y en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos de la Seguridad Social al menos durante un año.



# Programa Integral de *de* *y* **Cualificación Empleo**

# Asesoramiento, Información y Documentación

## IV.1. Jurídico

El servicio de asesoramiento jurídico tiene por objeto la resolución de consultas planteadas por los usuarios, con el objeto de prevenir o solucionar los problemas de naturaleza jurídica que se les plantean en sus relaciones frente a terceros y frente a administraciones y organismos públicos, o en la relaciones entre los propios miembros de la organización empresarial (socios y trabajadores).

El servicio está dirigido, en principio, a las empresas radicadas en la demarcación de la Cámara de Comercio de Murcia y a emprendedores en cuanto pueda ser necesario o útil para la creación de su futura empresa. Sin embargo, también se atienden consultas planteadas por otros posibles usuarios, como profesionales, entidades sin ánimo de lucro (organizaciones empresariales, Colegios profesionales, asociaciones), otras Cámaras de Comercio, organismos públicos e incluso particulares.

Durante el año 2017, este servicio ha registrado un total de **122 consultas**, que pueden ser clasificadas con arreglo a los siguientes criterios:

SEGÚN EL PERFIL DE LOS USUARIOS	
Autónomos	62
Sociedades Limitadas	46
Sociedades Anónimas	7
Comunidades de bienes	2
Emprendedores	2
Organismos públicos	2
Organizaciones empresariales	1

NOTA: El número total de consultas clasificadas según el perfil de los usuarios no coincide con el número total de servicios prestados, puesto que un usuario puede realizar varias consultas a lo largo del ejercicio. Por otra parte, en ocasiones se atienden consultas sin que el usuario defina su perfil.

POR EL TIPO DE INFORMACIÓN FACILITADA	
Información verbal	63
Formularios procesales	28
Documentación legal	22
Formularios contractuales	11
Revisión de documentos	4
Formularios administrativos	1

NOTA: El número total de consultas clasificadas según la información facilitada no coincide con el número total de servicios prestados, porque una sola consulta puede comprender dos o más de estos supuestos.





POR EL OBJETO	
Contratos	42
Relaciones con la Administración de Justicia	35
Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías	21
Comercio minorista	14
Arbitraje	13
Laboral y Seguridad Social	13
Comercio e inversiones exteriores	11
Consumo	9
Relaciones con las Administraciones públicas	8
Sociedades	7
Propiedad intelectual	4
Sistema financiero y bancario	4
Industria, energía y medio ambiente	3
Protección de datos	3
Turismo y hostelería	3
Competencia	2
Creación de empresas	2
Franquicias	2
Propiedad industrial	2
Transporte	2
Construcción y urbanismo	1
Fiscal	1
Medio ambiente	1

NOTA: El número total de consultas clasificadas en función de su objeto no coincide con el número total de servicios prestados, porque una sola consulta puede centrarse en dos o más de las cuestiones reseñadas.

## IV.2. Fiscal

Durante 2017 se han atendido **207 consultas** sobre la fiscalidad de las empresas, de diversa índole, pero entre las cuales suelen ser más frecuentes las relativas a los siguientes temas:

TEMA	TEMA CONSULTAS
Impuestos para emprendedores que se plantean la constitución de una empresa	135
Estudio personalizado sobre los costes fiscales derivados de cada uno de los regímenes específicos para las pequeñas empresas, tanto IRPF como IVA	36
Impuesto de Actividades Económicas	5
Otros	31



## Asesoramiento, Información y Documentación

### IV.3. Industria y Medio Ambiente

Por su parte, el Departamento de Industria y Medio Ambiente ha facilitado un asesoramiento técnico puntual a las empresas que así lo han solicitado, un servicio en el que se han registrado un total de **143 consultas**.

Entre las materias objeto de consulta se pueden citar las líneas de ayuda y subvenciones de los distintos organismos y administraciones; normativas industriales y homologación de productos; programas de diseño y calidad, de cooperación industrial o de Medio Ambiente; código de barras en la industria; creación, instalación y traslado de industrias; proyectos de I+D; patentes y propiedad industrial; reciclado de productos; normativas medioambien-

tales (Punto Verde, Ecoetiqueta); tratamiento de residuos y depuración de aguas; ofertas de suelo industrial; etiquetado de productos y marcado CE; energías renovables; y prevención de riesgos laborales.

Otros servicios que presta el Departamento de Industria y Medio ambiente son la gestión de la **Bolsa de Subcontratación**, suministrando información derivada del "Sistema conjunto de captación de demandas internacionales" a aquellas empresas interesadas en demandas de fabricación, de tal forma que puedan disponer de los datos ampliados de las mismas; junto con la **Bolsa de Subproductos**, tramitando las solicitudes de inclusión en dicha bolsa en coordinación con Cámara de España.





#### IV.4. Censos empresariales

El Departamento de Información Comercial presta un servicio dirigido principalmente a empresarios y emprendedores interesados en identificar y/o localizar clientes, proveedores o competidores reales o potenciales a distintos niveles geográficos, ya sea regional, nacional o internacional. Sin embargo, es frecuente que también soliciten este servicio profesionales, organismos públicos o privados y estudiantes en busca de información sobre empresas.

Durante el año 2017, el Departamento ha atendido un total de **296 consultas**, de las que 69 han tenido como objetivo la realización de listados comerciales relativos al censo de actividades de la Cámara y otras bases de datos externas. Otras consultas son relativas a la localización de datos de empresas concretas, nacionales y extranjeras; información sectorial y de exportadores; datos de asociaciones; búsquedas en Internet, etc.

#### IV.5. Alerta Legislativa

A través de web corporativa se presta diariamente este servicio, que pretende ser una fuente de información legal para los restantes Departamentos de la Cámara. Facilita el acceso al texto completo de las disposiciones normativas publicadas en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, en el Boletín Oficial del Estado y en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas, cuyo conocimiento sea necesario o conveniente para su funcionamiento interno y/o para el desarrollo de sus respectivas funciones.

En el ámbito externo, este servicio pretende facilitar a los usuarios de los servicios de la Cámara –fundamentalmente, empresas de su demarcación territorial, emprendedores y otras empresas– el acceso al texto completo de aquellas disposiciones legales que resulten de especial interés para el desarrollo de su actividad, previamente seleccionadas y clasificadas en función de su interés general o sectorial.



## Asesoramiento, Información y Documentación

## IV.6. Artículos, informes y estudios empresariales

Las Cámaras desarrollan, por ley, una labor consultiva de la Administración a la que suministran información y trasladan propuestas sobre las medidas de política económica más adecuadas en cada momento.

En este sentido, durante 2017, distintos departamentos de la Cámara de Comercio de Murcia han elaborado diversos **informes y estudios**, algunos editados y otros no, motivados por razones varias, ya sea por considerar los temas tratados de importancia para la economía regional, por demanda de la prensa o, sobre todo, como análisis de proyectos de normativas. Entre ellos, durante 2017 se elaboraron los siguientes:



- © Análisis del tejido empresarial en la Región de Murcia.
- © Estudio del proyecto de la memoria del Consejo Económico y Social en 2016.
- © El comercio exterior de la Región de Murcia en 2016.
- © El comercio exterior de la Región de Murcia en el primer semestre de 2017.
- © “Plan Región de Murcia, Comunidad Digital”
- © “Anteproyecto de Ley de Cambio Climático y Transición Energética”
- © “Plan Nacional de Calidad del AIRE 2017 - 2019 (Plan Aire II)”
- © “Marco Estratégico de la Industria Española”
- © “Declaración de las Gredas de Bolnuevo como Monumento Natural”,
- © “Orden por la que se definen las líneas que indican los límites cartográficos principales de los ámbitos territoriales de las confederaciones hidrográficas de acuerdo con lo establecido en el RD650/1987”
- © “Instrucción técnica para la elaboración de los Planes Especiales de Sequía”, “Borrador de RD por el que se modifica el Reglamento de la Planificación Hidrológica, aprobado por el RD907/2007, en relación con los PES”
- © “Borrador de RD por el que se regula la composición, estructura orgánica y funcionamiento del CNA y se modifican varias normas reglamentarias que establecen la misma regulación para Consejos del Agua de la Demarcación y Comités de Autoridades Competentes”



Los informes relacionados con la normativa medioambiental autonómica, se elaboraron dentro de la de la Comisión de Seguimiento creada en materia planificación ambiental en la que se participa activamente y que está constituida, además de por la Cámara, por CROEM, COAG-ir, AFAREM, FAPEN, PROEXPORT, FE-COAM, Colegio Oficial de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos y el Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos de Minas.

Por otra parte, el servicio de análisis económico llevado a cabo por el Departamento de Estudios organiza y dirige investigaciones e informes económicos que permitan sacar conclusiones sobre la realidad y evolución empresarial y socioeconómica de la Región de Murcia. Entre ellos se puede citar:

© **Encuesta de Perspectivas Empresariales para el 2018**, en colaboración con la Cámara de Comercio de España y Eurocámaras, una iniciativa en la que colabora la Cámara de Murcia desde sus inicios hace 22 años. Tiene un nivel de cobertura europeo, y cuenta con una participación de casi 51.000 empresas, de las que 160 pertenecen a la Región de Murcia. Mediante la Encuesta de Perspectivas Empresariales se analizó la evolución económica observada durante 2017 y las perspectivas para 2018, a través de variables como cifra de negocios, ventas interiores, exportaciones, empleo, inversión y confianza empresarial.

© **Encuesta de Coyuntura Industrial**, que realiza la Corporación desde hace 25 años, con una periodicidad trimestral, dirigida al sector industrial, para analizar y evaluar su situación y perspectivas a corto plazo. Concretamente, a lo largo de 2016 se han elaborado las cuatro que corresponden al periodo desde el cuarto trimestre de 2016, hasta el tercer trimestre de 2017.

© **Análisis de noticias económicas** puntuales referentes a IPC, EPA, Paro Registrado, Crecimiento Económico y Comercio Exterior que, en 2016, han ascendido a 32.

Asimismo, y en cumplimiento de la citada labor consultiva, la Cámara forma parte del Consejo Asesor de Precios, Consejo Asesor del Comercio, Consejo Asesor de Artesanía de la Región de Murcia, Consejo Asesor de Industria, Consejo de Participación de ESAMUR, Consejo Asesor Regional de Medio Ambiente y la Mesa Sectorial de la Confederación Hidrográfica del Segura (CHS).



## Asesoramiento, Información y Documentación

## IV.8. Información estadística y económica

Una de las tareas permanentes del Gabinete de Estudios es el mantenimiento de las bases de datos económicos, que requieren de una actualización periódica, casi diaria, conforme van publicándose las distintas estadísticas sobre materias muy diversas. En total existen más de 160 bases de datos distintas.

Asimismo, se selecciona y distribuye la distinta información de todo tipo, entre boletines periódicos, revistas, hojas informativas, memorias, catálogos, directorios, libros, informes, etc., que suman más de 900 documentos.

Con esta base documental, durante 2017 se atendieron un total de **251 consultas** sobre información económica y estadística, de naturaleza muy variada y difícil de sistematizar, aunque podemos destacar las siguientes:

TEMA	CONSULTAS
Índice de Precios al Consumo	89
Número de actividades existentes en cada municipio	55
Indicadores sectoriales del nivel de actividad	21
Producción y renta regional	31
Datos de comercio exterior, por productos o países	19
VARIABLES demográficas	10
Tipos de interés y otras variables financieras	5
Otros	21

## IV.10. Publicaciones

Durante 2017, el servicio de análisis económico que lleva a cabo el Departamento de Estudios de la Cámara, junto con la labor de otros departamentos, se ha materializado en las siguientes publicaciones:

© **Índice de Confianza Empresarial (ICE)** elaborado a partir de la **Encuesta Empresarial Regional**, que obtiene información relevante para la toma de decisiones sobre la situación, evolución y perspectivas de la economía regional de manera sectorializada.

Toda la información se resume en el ICE que permite su comparación en el horizonte temporal, ya que tiene periodicidad trimestral, por lo que las ediciones realizadas a lo largo de 2017 comprenden desde el cuarto trimestre de 2016 al tercero de 2017.





© **Boletín “Evolución Económica”**: Título con el que se edita el Informe de Coyuntura Económica, que se realiza trimestralmente con las impresiones sobre la situación económica general de la Región de Murcia en los últimos meses, analizando todos los sectores productivos y los distintos componentes del Producto Interior Bruto.

En 2017 se han publicado tres boletines, alcanzando el número 64 de la serie. Esta publicación incluye una separata con la **Encuesta de Coyuntura Industrial**.



© **Noticias Digital**: La Cámara envía a unos 2.800 destinatarios, entre los que se incluyen empresas, asociaciones y organismos públicos y privados, un boletín digital con periodicidad quincenal, que recoge las iniciativas y noticias de actualidad que puedan interesar a las empresas, además de las diferentes actuaciones y servicios que presta la Corporación.

© **Memoria de actividades 2016**: Publicación que recoge los principales acontecimientos de la vida institucional de la Corporación empresarial murciana, así como los datos relativos a los servicios prestados y los programas desarrollados en apoyo a las empresas. Se complementa con una **Memoria económica anual**, que incluye un completo **Anexo estadístico** donde se analiza, de manera pormenorizada, tanto la evolución económica de la Región de Murcia a lo largo del año ya concluido, como las perspectivas para el año en curso.



© **Calendario Laboral 2017**: En base a la Resolución de la Dirección General de Trabajo, por la que se aprueban las fiestas laborales, publicado en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, se distribuyen gratuitamente un total de 23.000 unidades de calendario tamaño bolsillo, además de estar accesible en formato pdf para su descarga.

# Promoción y Apoyo a las Empresas

## V.1. Apoyo al Comercio Minorista

Las actuaciones para apoyar a los establecimientos comerciales durante 2017 desarrolladas por la Cámara se han englobado en dos grandes bloques: el **Plan Integral de Apoyo al Comercio Minorista 2017** impulsado por la Cámara de España y con financiación de Fondos FEDER y del Ministerio de Economía y Competitividad; y el **Programa de Acciones** dirigidas al comercio de proximidad, con la financiación de la **Dirección General de Comercio, Consumo y Simplificación Administrativa** de la Región de Murcia.

### V.1.1. Talleres de formación

La capacitación es uno de los pilares fundamentales en la mejora de la competitividad y eficiencia del pequeño comercio. La generación de un empleo de calidad, profesional y competitivo es posible si se dota al empresario del comercio de los conocimientos y las herramientas necesarias para poner en práctica su negocio.

A través de estos talleres se pretenden mejorar la capacitación de los empresarios y empleados del comercio minorista en la gestión del negocio, con una clara orientación hacia la mejora competitiva y la adaptación a los cambios que afectan actualmente al sector (crisis económica, nuevos hábitos

y perfiles de consumidores, comercio electrónico, etc.).

#### Mar Rodríguez:

*"Redes sociales para comercios: atraer, convencer y VENDER"*

*"Facebook + Instagram"*

*"Tu comercio 2.0."*

Las redes sociales, como vehículo de ventas entre marcas y usuarios, forman parte de las herramientas del marketing digital con las que podemos construir un embudo de atracción y fidelización de nuestros clientes. Además, están viviendo su etapa dorada gracias a la aparición del marketing de influencia, que tiene en los *influencers* y su manera de comunicarse directa, cómica, y sobre-expuesta su punto diferenciador.

Considerando que atracción y fidelización son vitales para el comercio minorista de cualquier localidad, en estos talleres se ha buscado comprender qué tendencias de uso de RRSS convienen a cada empresa o proyecto empresarial, así como a usar las redes y sus influenciadores para lograr el máximo impacto en cada público potencial. Para ello, es necesario conocer algunos conceptos básicos sobre marketing de atracción en redes sociales, así como el manejo de las más utilizadas.



La ponente, Mar Rodríguez, es CEO y fundadora de la Agencia de Marketing Online y Comunicación murciana, Aquere Social Media. Licenciada en Comunicación por la Universidad de Sevilla y con toda la especialidad de marketing online realizada en la Universidad Politécnica de Valencia ha sabido apostar por el marketing de contenidos para dar a sus estrategias de marketing viral para redes sociales un toque especial. Además de su faceta como empresaria, Mar Rodríguez es ponente destacada de los más prestigiosos organismos docentes de la Región de Murcia como CECARM, Cámaras de Comercio, INFO, Universidad de Murcia, UPCT, ENAE, etc.

#### Mirian López:

*“Tu tienda en Youtube. Perdiendo el miedo y desmontando mitos”*

En 2016, asistimos al despegue definitivo del vídeo en redes sociales. A través de esta potente herramienta visual, podemos contar historias, ofrecer información y, al mismo tiempo, resultar más cercanos y comprensibles para el usuario. Ya no se trata de pensar donde colgamos vídeos sino de hacerlos específicos para cada plataforma, adaptados, creativos y con la información que nos interese compartir. En definitiva, contar historias para fidelizar

clientes, diferenciarse de la competencia y crear imagen de marca.

La ponente, Mirian López, es ingeniera técnica y fundadora de BroteBrote proyecto educativo infantil en el que a través del juego se enseña a los niños buena alimentación y Dieta Mediterránea. Premiada con el tercer Premio Empresarial Región de Murcia, Premio Emprendedora del año y Candidatura Europea a la Educación. Apasionada de las redes sociales y la comunicación. Creativa a la que le gusta contar historias a través de videos, porque al final, la vida es la suma de todos ellos. Colaboradora en Radio y Televisión, ponente en el Curso de Redes Sociales de la Universidad de Murcia.

#### Juan José Campillo:

*“¿Te ayudo a vender?”*

*“Teatro de ventas”*

La venta es una consecuencia lógica de una correcta gestión comercial. Un buen negocio debe tener desarrollado un plan de comercialización de los productos o servicios, por lo que es necesario aprender a vender, a gestionar equipos y a planificar y ejecutar una estrategia que conduzca al éxito a nuestro proyecto. Cualquiera que quiera vender algo, necesita saber cómo hacerlo.

## Promoción y Apoyo a las Empresas

Que un cliente nos regale su visita es, seguramente, el resultado de todo el trabajo realizado para llamar su atención e invitarle a prestar un poco de su tiempo a nuestra empresa. Por tanto, no podemos permitirnos el lujo de no corresponder con una gestión comercial profesionalizada, así como una exquisita y total orientación al verdadero protagonista, el cliente. Tener organizada nuestra atención, descartando improvisaciones, nos permitirá transmitir desde el primer momento una imagen de profesionalidad, cercanía y saber hacer, que provoque en el cliente la sensación de haber acertado al elegirnos. El azar no existe, la suerte es el punto en el que coinciden preparación y oportunidad.

El ponente, Juan José Campillo, es especialista en gestión de equipos comerciales con una trayectoria de 24 años en el sector de las telecomunicaciones, actualmente desarrolla su actividad profesional de forma autónoma en diferentes campos, entre ellos, el de la formación, donde vuelca toda su experiencia acumulada en la captación, retención y fidelización de clientes.

### **Azucena Esteban:**

*“El escaparate, tu vendedor silencioso”*

*“Gestión estratégica del punto de venta”*

¿Cómo gestionas tu establecimiento?  
¿Qué criterios sigues a la hora de llevar a cabo la actividad? ¿Aplicas conceptos de marketing? Visibilidad, atracción, puntos fríos y calientes... ¿lo tienes en cuenta?

En este taller, se ha buscado facilitar algunas claves para optimizar el punto de venta, mediante el análisis de los elementos del merchandising visual; el diseño e imagen del escaparate comercial; el análisis del color en la definición del escaparate; los materiales utilizados; y elementos de la iluminación –intensidad, calidad, contraste o temperatura, entre otros–.

Azucena Esteban es técnico en Merchandising Visual y de Gestión en el punto de venta, ha recibido formación al respecto en instituciones como University Arts of London, BCG- Consulting Group, Escuela Superior de Escaparatismo y Visual Merchandising o Universidad Europea Miguel de Cervantes. Compagina su labor como consultora y docente por cuenta propia con la coordinación de los cursos de Escaparatismo y Visual Merchandising (Fundación UNED) y Técnico en Merchandising Visual y de Gestión en el Punto de Venta (Escuela de práctica empresarial UNED).



# Promoción y Apoyo a las Empresas

El total de asistentes fue de 610 , repartidos de la siguiente manera:

FECHA	JORNADA	Nº DE ASISTENTES
21/06/2017	Tu tienda en Youtube. Perdiendo el miedo y desmontando mitos. Águilas	15
27/06/2017	Tu tienda en Youtube. Perdiendo el miedo y desmontando mitos. Cehegín.	12
04/07/2017	Redes sociales para comercio. Cehegín.	12
11/07/2017	Facebook + Instagram, tu comercio 2.0. Cehegín.	15
19/07/2017	Facebook + Instagram, tu comercio 2.0. Alquerías.	15
18/09/2017	Redes sociales para comercio. Caravaca.	15
19/09/2017	Teatro de ventas. Cehegín.	12
20/09/2017	¿Te ayudo a vender? Águilas	12
21/09/2017	Facebook + Instagram, tu comercio. Las Torres de Cotillas.	21
25/09/2017	El escaparate: tu vendedor silencioso. Yecla.	50
26/09/2017	El escaparate: tu vendedor silencioso. Bullas.	10
27/09/2017	Facebook + Instagram, tu comercio 2.0. Jumilla.	15
28/09/2017	El escaparate: tu vendedor silencioso. Caravaca.	12
03/10/2007	Facebook + Instagram, tu comercio 2.0. Yecla.	35
04/10/2017	Tu tienda en Youtube. Perdiendo el miedo y desmontando mitos. Jumilla.	15
10/10/2017	Teatro de ventas. Bullas.	12
16/10/2017	Gestión estratégica del punto de venta. Yecla	35
17/10/2017	Gestión estratégica del punto de venta. Bullas.	15
18/10/2017	Teatro de ventas. Las Torres de Cotillas.	10
18/10/2017	El escaparate. Tu vendedor silencioso. Cehegín.	15
23/10/2017	Tu tienda en Youtube, Perdiendo el miedo y desmontando mitos. Caravaca.	10
24/10/2017	Tu tienda en Youtube. Perdiendo el miedo y desmontando mitos. Bullas.	15
25/10/2017	Teatro de ventas. Águilas.	15
30/10/2017	¿Te ayudo a vender? Caravaca.	11
06/11/2017	El escaparate: tu vendedor silencioso. Alquerías.	19
08/11/2017	Teatro de ventas. Jumilla.	12
09/11/2017	Redes sociales para comercios. Archena.	15
14/11/2017	Facebook + Instagram, tu comercio 2.0. Murcia.	25
16/11/2017	Teatro de ventas. Yecla.	35
16/11/2017	Tu tienda en Youtube. Perdiendo el miedo y desmontando mitos. Archena.	15
20/11/2017	Gestión estratégica del punto de venta. Caravaca.	12
21/11/2017	El escaparate: tu vendedor silencioso. Murcia.	25
22/11/2017	El escaparate: tu vendedor silencioso. Archena.	20
23/11/2017	Gestión estratégica del punto de venta. Jumilla.	10
28/11/2017	Teatro de ventas. Murcia.	18



## Promoción y Apoyo a las Empresas

### V.1.2. Compra-Reloj

Dentro de la línea de trabajo de dinamización de centros comerciales urbanos, se desarrolló una iniciativa que, desde sus inicios, cuenta con una gran aceptación por parte de los comercios y del público en general.

Conscientes de la limitada capacidad financiera y operativa con que los establecimientos comerciales cuentan para llevar a cabo campañas que incentiven las compras por parte de los consumidores, la Cámara de Murcia pone a disposición de los establecimientos de su demarcación una acción destinada a tal fin, siempre en el contexto de un consumo responsable, lejos de cualquier tipo de fiebre consumista.

Según la operativa de La Compra-Reloj, por cada compra superior a 30 euros, los comercios participantes hacen entrega de una papeleta al cliente, dándole derecho a participar en un sorteo realizado ante notario y en el que se concede, al ganador del mismo, un premio de 6.000 euros para gastarlos íntegramente en una mañana y en compras no superiores a 300 euros.

La campaña, que se inició el 9 de octubre, logró la participación de 735 comercios, pertenecientes a un total de 25 localidades distintas de la demarcación de la Cámara, habiéndose repartido unos 110.000 talones. La agraciada en esta edición fue una vecina de Murcia, Paquita, quien desarrolló su jornada de compras el 30 de noviembre.



Haga click para ver el video.



### V.1.3. Proyecto Reanimarte

Asimismo, y en el ámbito de la dinamización de los centros urbanos comerciales, se diseñó el Proyecto Reanimarte, con el fin de contribuir a poner en valor determinadas zonas con locales desocupados, así como ofrecer un motivo adicional al público que provocara un flujo adicional de gente.

Para ello, se puso en marcha una acción de escaparatismo conjunta en siete locales de un área acotada dentro de la principal zona comercial de Murcia y se llevaron a cabo una serie de rutas didácticas donde se explicó tanto el proceso como los diferentes conceptos técnicos aplicados. Con ello se consiguieron diferentes objetivos:

- Dar visibilidad a la problemática de la degradación que provoca el abandono de locales comerciales.
- Concienciar sobre la necesidad de contribuir al entorno por parte de los propietarios y agentes inmobiliarios.
- Incrementar el público a través de la expectación e interés provocados por el evento.

Los trabajos realizados respondían a los siguientes títulos:



Camaleones urbanos



La mirilla indiscreta



Puro postureo

## Promoción y Apoyo a las Empresas



Cómo me siento



Paseando a Miss Puppy



Las pajareras



Selva neumática



#### V.1.4. Cliente Misterioso

Programa consistente en el desarrollo de una técnica basada en la simulación de compra con el fin de detectar y evaluar desviaciones en unas variables definidas previamente conforme a lo dispuesto en la norma UNE 175001 de calidad en el pequeño comercio. Este servicio abarca aspectos claves en el ciclo de compra experimentado por el comprador y los puntos críticos en la gestión de las ventas, como pueden ser atención al cliente, imagen del establecimiento, control del cobro, campañas y promociones especiales.

El número de **comercios participantes** ha sido de **43**, ubicados en las localidades de Alcantarilla, Cieza, El Palmar-Murcia, Caravaca, Bullas, Torre Pacheco, Beniaján-Murcia, Mula, San Pedro del Pinatar, Santomera, La Ribera-San Javier, Yecla.



#### V.1.5. Diagnósticos del punto de venta

Programa consistente en un asesoramiento personalizado en cada comercio centrándose en la valoración de aspectos clave en la gestión del punto de venta tales como:

- Características generales del comercio.
- Entorno comercial y factores de atraktividad y competencia.
- Imagen externa del establecimiento comercial.
- Imagen interna del establecimiento comercial.
- Gestión del punto de venta.
- Marketing y comunicación.
- Política comercial.

En total, han sido **31** los **comercios participantes**, de las localidades de Murcia, Puente Tocinos-Murcia, Beniel, Cehegín, Murcia, Bullas, Torre Pacheco, Yecla, San Pedro del Pinatar, Mula, Águilas.



# Promoción y Apoyo a las Empresas

## V.1.6. Planes de mejora comercial

Un Plan de mejora se basa en un programa centrado en cinco áreas fundamentales en el desarrollo de la actividad del comercio minorista: Escaparatismo y visual merchandising; Gestión estratégica de la superficie de ventas; Gestión estratégica del lineal; Comunicación y promoción de ventas; y Marketing digital.

La operativa consiste en la asistencia técnica en el comercio por un profesional especialista con el objetivo realizar un plan de acción asistido, poniendo en marcha las técnicas y estrategias que mejoren la posición competitiva del establecimiento comercial, dando como resultado final el incremento en ventas, rentabilidad y satisfacción de los clientes.

El número de **comercios participantes** ha ascendido a **16**, ubicados en las localidades de Bullas, Molina de Segura, Murcia, El Palmar-Murcia, La Ribera-San Javier, Santomera, Cieza, Alcantarilla.

## V.1.7. Murcia Shops Forum

El 19 de octubre, se celebró una jornada en el hotel Nelva, bajo el slogan "Los tiempos están cambiando", con la asistencia de **105 personas**, principalmente comerciantes y profesionales relacionados con el sector retail y de comunicación.





# Promoción y Apoyo a las Empresas

## V.2. Programa de Apoyo Empresarial a las Mujeres (PAEM)

A lo largo del año 2017, desde el gabinete PAEM ubicado en la Cámara de Comercio de Murcia, fueron atendidas y asesoradas un total de 275 mujeres, todas ellas emprendedoras. Hay casos en los que estas asesoradas han vuelto a solicitar más información o simplemente información sobre un proyecto diferente.

La franja de edad en la que se encontraban la mayor parte de las mismas iba de los 25 a los 54 años (amplio abanico con un total de 238 mujeres) y la situación laboral predominante era la de desempleo con menos de un año de permanencia en el mismo. Esto suele ocurrir porque acuden a solicitar información dada su reciente situación de desempleo o finalización de estudios. En cuanto a la formación académica, Universidad y Bachillerato, por ese orden, fueron los niveles de estudios que alcanzaban el mayor número de mujeres, seguido de aquellas personas que no tienen estudios o que son inferiores a los especificados en el cuadro, con un total de 40 y por último los ciclos formativos superior y medio también en ese orden. Este dato también ha cambiado, cada vez vemos que las mujeres se disponen de un grado de formativo muy importante.

El siguiente cuadro-resumen, amplía la información referida anteriormente:

	TOTAL	%
<b>Usuaris totales</b>	<b>275</b>	<b>100</b>
Emprendedoras	275	100%
<b>Situación laboral</b>		
Desempleadas entre 1 y 2 años	38	13,82%
Desempleada más de 2 años	43	15,64%
Empleadas por cuenta ajena	46	16,73%
Empleadas por cuenta propia	17	6,18%
En paro menos de 1 año	111	40,36%
Sin datos u otra situación e inactivos	20	7,27%
<b>Edad de las usuarias</b>		
Menores de 25 años	25	9,09%
Entre 25 y 54 años	238	86,55%
Mayor de 54 años	12	4,36%
<b>Formación académica</b>		
Estudios universitarios	141	51,27%
Ciclo formativo Grado Superior	29	10,55%
Bachillerato	42	15,27%
Ciclo formativo Grado Medio	23	8,36%
Nivel Inferior a las anteriores	40	14,55%

Por lo que respecta a las **empresas creadas** en 2017, éstas ascendieron a un total de **140** (112 empresarias individuales, 19 sociedades de responsabilidad limitada, y 9 comunidades de bienes). Las empresas creadas se reparten en los siguientes ámbitos de actividad:

	TOTAL	%
<b>Sectores Empresas creadas</b>	<b>140</b>	<b>100</b>
Profesionales (abogados)	10	7,15%
Comercio menor	21	15,00%
Comercio mayor	4	2,86%
Intermediarios de comercio	7	5,00%



	TOTAL	%
Industria del pan y la bollería	2	1,43%
Hostelería y turismo	11	7,87%
Enseñanza	15	10,72%
Transporte	1	0,71%
Arquitectura	2	1,43%
Construcción	1	0,71%
Confección	4	2,86%
Peluquería y estética	5	3,57%
Limpieza	3	2,14%
Agentes de seguros	8	5,71%
Ingeniería caminos	1	0,71%
Actividades sanitarias	17	12,15%
Traducciones	1	0,71%
Administración de fincas	1	0,71%
Publicidad	3	2,14%
Inmobiliaria	2	1,43%
Veterinaria	1	0,71%
Peluquería canina	1	0,71%
Artesanía	5	3,57%
Fotografía	1	0,71%
Médicos	3	2,14%
Otros servicios	10	7,15%

Dentro de este mismo programa, el día 12 de diciembre se organizó el taller Obligaciones fiscales de la empresaria, impartido por Toñi Ruíz, empresaria y copropietaria de la mercantil, La Seda Asesores, al que asistieron **25 emprendedoras y empresarias**, y que contó con el siguiente guion:

- Obligaciones fiscales una vez que empieza la andadura empresarial.
- Datos imprescindibles en facturas.
- Obligaciones fiscales con respecto al local donde se ejerce la actividad.
- Obligaciones con respecto a los trabajadores.
- Operaciones entre empresas del grupo.
- Cumplimentación de los modelos 130, 303, 115 y 111.



# Promoción y Apoyo a las Empresas

## V.3. Programa España Emprende

A lo largo del año 2017, desde el Punto de Atención al Emprendedor, ubicado en la Cámara, se desarrolló el Programa España Emprende, en cuyo marco fueron atendidos y asesorados un total de **264** emprendedores. Hay algunos casos en que estos emprendedores ya tienen otro negocio, pero en su afán por superarse están buscando otras oportunidades. Por último, hay casos en los que estas personas han vuelto a solicitar más información o simplemente información sobre un proyecto diferente.

Por lo que respecta a las **empresas creadas** en 2017, éstas ascendieron a un total de **188** (143 empresas individuales, 40 sociedades de responsabilidad limitada, y 5 comunidades de bienes), según se indica a continuación:

	TOTAL	%
<b>Empresas creadas</b>	<b>188</b>	<b>100</b>
Personas físicas	143	76,06%
Sociedades Limitadas	40	21,28%
Comunidades de Bienes	5	2,66%

Las empresas creadas se reparten en los siguientes ámbitos de actividad:

	TOTAL	%
<b>Empresas creadas</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>
Profesionales	10	5,32%
Comercio menor	10	5,32%
Comercio mayor	9	4,79%
Intermediarios de comercio	17	9,04%
Fabricación	5	2,66%
Hostelería y turismo	7	3,72%
Enseñanza	12	6,38%
Transporte	2	1,06%
Arquitectura	6	3,19%
Construcción	9	4,79%
Instalaciones eléctric., fontanería	9	4,79%
Peluquería y estética	1	0,53%
Limpieza	3	1,60%
Agentes de seguros	15	7,98%
Informática	5	2,66%
Actividades sanitarias	6	3,19%
Traducciones	2	1,06%
Agentes inmobiliarios	7	3,72%
Ingenieros técnicos	10	5,32%
Servicios financieros y contables	9	4,79%
Actv. Relacionadas con la música	3	1,60%
Reparación de vehículos	4	2,13%
Mensajería	4	2,13%
Fotografía	2	1,06%
Médicos	2	1,06%
Alquiler de embarcaciones	1	0,53%
Venta online	1	0,53%
Alquiler vehículos sin conductor	1	0,53%
Servicios agrícolas y ganaderos	3	1,60%
Artesanía	2	1,06%
Artes gráficas	1	0,53%
Tatuador	2	1,06%
Artistas	1	0,53%
Edición de libros	2	1,06%
Otros servicios	5	2,66%



Asimismo, dentro del España Emprende, se ejecutaron las siguientes acciones formativas que han sumado **82 asistentes**:

**Taller: Formas jurídicas, trámites y requisitos para emprender (17 de noviembre)**

Duración 3 horas.

Nº asistentes: 20.

**Taller: Formas jurídicas, trámites y requisitos para emprender (20 de diciembre)**

Duración 3 horas.

Nº asistentes: 31.

**Taller: Formas jurídicas, trámites y requisitos para emprender (21 de diciembre)**

Duración 3 horas.

Nº asistentes: 14.

**Curso: Ayudándote a vender, 5 pasos para impulsar tu proyecto (11 al 15 de diciembre)**

Duración 25 horas.

Nº asistentes: 17.

## V.4. Innovación y Nuevas Tecnologías

### V.4.1. InnoCámaras

La Cámara de Comercio de Murcia, con el apoyo económico del Fondo Europeo de Desarrollo Regional-FEDER y de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, ha desarrollado durante 2017 este Programa, cuyo objetivo es introducir a las pymes murcianas en la cultura de la innovación como herramienta imprescindible para mejorar su competitividad.

Para ello, se aplica una metodología propia que aúna el diagnóstico con el apoyo en el proceso innovador y difusión del conocimiento, ofreciendo ayudas directas en la fase de puesta en práctica de las recomendaciones de innovación.

Prácticamente desde la publicación de la convocatoria, las solicitudes han superado las asignaciones previstas para **26 empresas** de Fase I --realización de un diagnóstico de cada caso particular, asistido por un tutor-- y Fase II --realización de Planes de Apoyo a la Innovación, de la mano de un asesor especialista, accediendo a la cofinanciación de los gastos--. La participación sectorial ha sido muy variada, desde el metal-mecánico a empresas de construcción, calzado y servicios, entre otros.

## Promoción y Apoyo a las Empresas

Como novedad, la presentación de solicitudes se ha podido realizar también por vía telemática a través de la sede electrónica que se ha habilitado con la Cámara de España en exclusiva para los programas europeos en los que participa la Cámara. Dadas las fechas en las que se sacó la convocatoria, este programa se ejecutará hasta finales del primer trimestre de 2018, cuando está previsto el lanzamiento de otra convocatoria.

### V.4.2. TIC Cámaras

La Cámara de Comercio de Murcia concedió el pasado año **ayudas directas a 18 pymes** para implementar planes de digitalización, a través del programa TICCámaras que está cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) y las Cámaras de Comercio. Las subvenciones han cubierto el 80 por ciento de la inversión realizada hasta un máximo de 7.000 euros.

En ese mismo periodo, un total de **23 empresas fueron diagnosticadas** para conocer su grado de digitalización y las posibilidades de mejora. Este diagnóstico se acompaña con un análisis sobre su nivel de competitividad con su entorno económico y de mercado; y es totalmente gratuito para la empresa.

Entre las principales carencias detectadas destacan la falta de actualización de la web tanto en diseño como en contenidos o, incluso, no disponer de ella. Ya en otro nivel de maduración tecnológica, otro de los problemas hallados es la ausencia de una plataforma de comercio electrónico, la gestión inadecuada de la presencia en redes sociales y la falta de medición de los resultados o impactos de sus actuaciones en marketing digital.

Con el programa TICCámaras, la Cámara de Comercio de España contribuye a la mejora de la competitividad de las pymes mediante la adopción, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación. Los dos ejes principales del programa son lograr que las empresas participantes aumenten su productividad y ahorren costes mediante la incorporación de procesos productivos más eficaces y, en segundo lugar, conseguir que aprovechen las oportunidades comerciales que ofrece actualmente la red mediante el comercio electrónico y el marketing digital.

The logo for TIC Cámaras features the word 'TIC' in a bold, red, sans-serif font, followed by 'Cámaras' in a larger, red, serif font. The letter 'C' in 'Cámaras' is stylized with a yellow-to-orange gradient.



### V.4.3. Certificación Digital

La implantación de la certificación digital constituye un elemento esencial de cara a impulsar, apoyar y fomentar la incorporación de las empresas, de manera especial de las Pymes, a la Sociedad de la Información.

Por este motivo, desde la Cámara de Comercio de Murcia se promueve el impulso a la implantación del certificado digital, una acreditación que permite a sus usuarios realizar, con toda seguridad y validez legal, numerosas actividades en la red como el acceso a los servicios en línea de la administración electrónica –consultas, trámites, procedimientos, subvenciones y ayudas, etc.–.

La Cámara, como Autoridad de Registro de la Firma Digital de Camerfirma, ha emitido durante 2017 un total de **460 certificados** en el circuito empresarial-profesional y de administraciones públicas y garantía juvenil.

**Camerfirma**  
Certificado Digital

### V.5. Corte de Arbitraje

Las Cámaras contribuyen a la solución extrajudicial de los litigios, facilitando la infraestructura para realizar arbitrajes a través de árbitros expertos e independientes, todo ello en el marco del pacto de Estado para la reforma de la Justicia, impulsando mecanismos alternativos a la solución judicial.

El arbitraje es un procedimiento alternativo a la solución judicial, económico y eficaz para la resolución de conflictos que ha cobrado una especial importancia en los últimos años, ya que permite alcanzar soluciones en un plazo máximo de seis meses, un plazo que en el caso de la corte de Arbitraje de Murcia se reduce a cuatro meses. Para someterse a su veredicto solo es necesario la inclusión previa de la cláusula arbitral en los contratos y acuerdos; o bien, el posterior acuerdo entre las partes de someterse a dicho procedimiento.

Durante 2017, la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Murcia recibió **10 solicitudes** de arbitraje, de las cuales fueron aceptadas 6, con una cuantía media de 105.000 euros.

Los asuntos resueltos por la Corte de Arbitraje de Murcia durante el pasado año tuvieron como objeto, en el 70 por ciento de los casos, contratos mercantiles.

## Promoción y Apoyo a las Empresas

Por otra parte, la Corte de Arbitraje de Murcia ha intensificado durante 2017 su labor divulgativa y de búsqueda de acuerdos de colaboración entre diferentes colectivos y entidades, entre los que podemos citar:

© Encuentro con estudiantes del Master de la Abogacía de la UCAM, acompañados por el director de dicho Master y vice-decano del Grado de Derecho, Adolfo Antonio Díaz Bautista.

© Encuentro con alumnos de la Escuela de Práctica Jurídica (EPJ) de la Universidad de Murcia, acompañados por su directora, M<sup>a</sup> Ángeles Sánchez Jiménez y secretaria, M<sup>a</sup> José Verdú Cañete.

© Firma de convenio de colaboración con la Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia (FREMM).

© Firma de acuerdo de colaboración con firma de servicios de asesoramiento jurídico Pricewaterhouse Coopers (PwC)

© Jornada “El arbitraje en el siglo XXI”, con la intervención de los abogados del Estado Pablo Fernando Poza Cisneros y Ernesto Benito Sancho.

### V.6. Junta Arbitral de Transporte

La Cámara de Comercio de Murcia forma parte de la Junta Arbitral del Transporte de la Región de Murcia, un instrumento de protección y defensa de las partes que intervienen en el sector. Su finalidad es ofrecer a los usuarios, cargadores y empresas de transporte, tanto de mercancías como de viajeros, un procedimiento sencillo, ágil y gratuito para resolver las controversias de carácter mercantil que pudieran plantearse en relación con el contrato de transporte, ya se trate de viajeros (urbano o interurbano) o de mercancías, de carácter interno o internacional, así como intermodal cuando uno de los modos sea el terrestre.

Durante 2017 continuó el incremento de actividad que la viene experimentando en los últimos años, con un total de **92 casos** tratados, que se resolvieron mediante laudo.





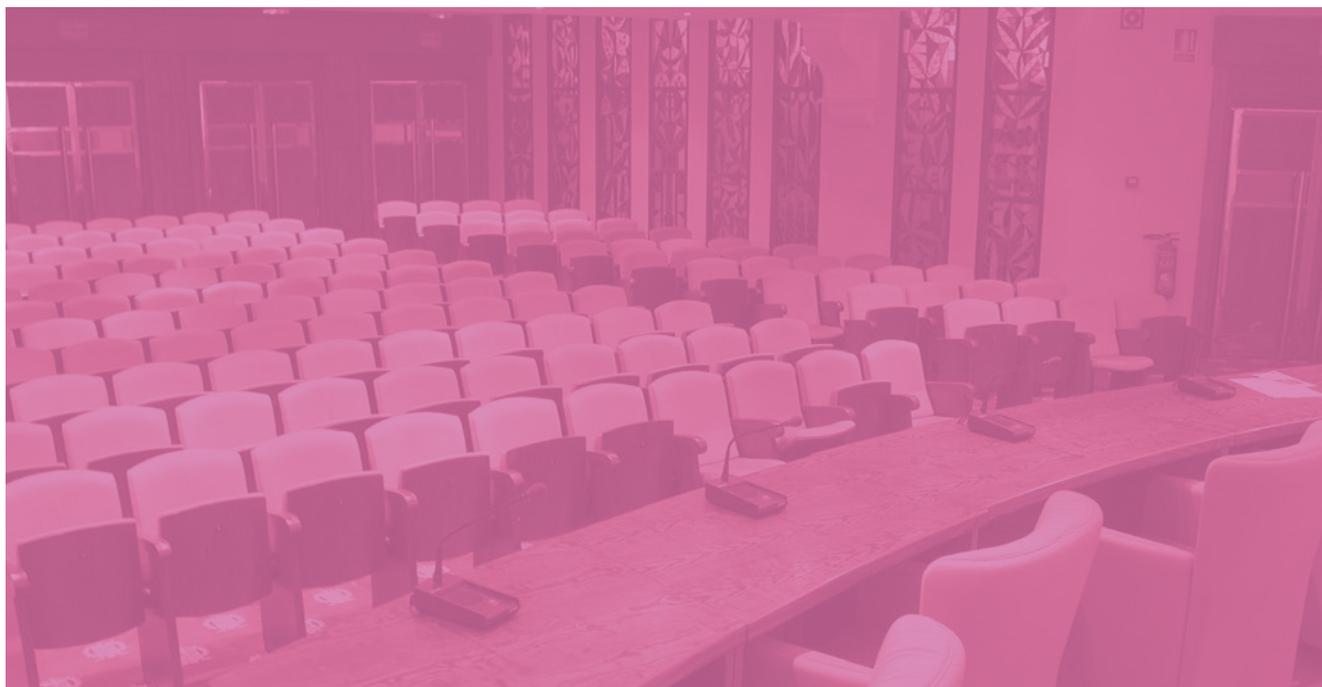
## V.7. Lugar de encuentro y reuniones

La ubicación y el entorno de la sede murciana de la Cámara, junto con su infraestructura, hacen de sus salones, un lugar idóneo para la celebración de encuentros profesionales, jornadas, congresos y reuniones.



Concretamente, en 2017 se celebraron **97 eventos** en la sede de la Corporación, que se pueden clasificar del siguiente modo:

SALA/SALÓN	CAPACIDAD	ACTOS
Salón de Actos	200	22
Salón de Plenos	60	45
Sala de Prensa	20	17
Sala de Comité Ejecutivo	16	10
Sala de Presidentes	14	1
Sala de Exposiciones	-	2





# Cámara

## Murcia

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA,  
SERVICIOS Y NAVEGACIÓN DE MURCIA

Pza. San Bartolomé, 3, 30004 Murcia.  
Tel. 968 22 94 00 - [www.camaramurcia.es](http://www.camaramurcia.es)

