



**Cambra de Comerç**  
Mallorca

MEMORIA  
**2017**



**Cambra de Comerç**  
Mallorca

# ÍNDICE

<b>3</b>	“Enfortir la Cambra en benefici de les empreses”, por José Luis Roses
<b>5</b>	La Cámara es noticia
<b>17</b>	Premis Cambra 2017
<b>20</b>	Elecciones. Nueva Cámara de Comercio
<b>22</b>	Mallorca Emprende
<b>23</b>	Mujeres profesionales
<b>25</b>	Entreprise Europe Network
<b>26</b>	Plan de Internacionalización
<b>28</b>	Plan Conecta
<b>29</b>	Plan Mejora
<b>30</b>	Formación
<b>33</b>	Mediación y Arbitraje
<b>34</b>	La Cámara en Cifras



José Luis Roses

# ENFORTIR LA CAMBRA EN BENEFICI DE LES EMPRESSES

## PER JOSÉ LUIS ROSES (\*)

Ara fa quatre anys vaig accedir a la Presidència de la Cambra de Comerç, després de més de dos a la Vicepresidència, comproment-me a treballar. Per una banda, a dotar aquesta institució d'un sistema d'ingressos raonable per tal que pogués seguir exercint la seva labor impulsora del creixement empresarial i econòmic des del nostre prisma intersectorial. Per altra banda, urgia intensificar esforços per abandonar l'impàs institucional al qual ens trobàvem (en cap cas per culpa nostra), i renovar els òr-





gans de govern -nomenats per 4 anys dels quals duem ja més de 7-, per la qual cosa s'havia d'aprovar prèviament la Llei Balear de Cambres.

Avui, uns anys després, sorprèn el camí fet des de llavors. Avui comptem amb una Llei estatal de Cambres de Comerç, que ens permet revitalitzar una eina tan important com la xarxa de Cambres, i amb una Llei balear (aprovada per unanimitat al Parlament fa uns mesos) que ens marca el camí cap a la renovació dels òrgans de govern de la qual parlava i, a més, ens brinda el compromís del Govern d'aprovar plans camerals autonòmics degudament coordinats en aquelles matèries de la nostra competència, especialment en internacionalització, en formació professional i en competitivitat de les empreses de les Illes Balears.

Després d'aquests anys extremadament crítics, el nostre entorn empresarial insular transita per una conjuntura favorable a velocitat de creuer. A l'àrea econòmica, liderem els augments del PIB a Espanya en un ambient optimista d'alt dinamisme empresarial. I a l'aspecte laboral, ja fa anys que estem, a Mallorca, i a totes les Illes Balears, al capdavant de la creació d'ocupació de l'estat espanyol i hem recuperat les xifres d'ocupació precrisi, sense comptar per això amb un sector de la construcció sobredimensionat que fou, en el seu moment, part del problema.

Però com bé sabem els empresaris, hi ha un haver i un deure, i en aquest, tenim problemes seriosos per resoldre:

No hem d'oblidar que seguim perdent competitivitat i productivitat, és a dir, que necessitem cada vegada més recursos per arribar al mateix nivell de beneficis, el que provoca nombroses inquietuds de cara al futur. Des de la Cambra veiem com la falta de formació en molts àmbits és motiu principal d'aquesta manca d'eficiència i productivitat. La millora de l'ocupació fa que els nostres joves prefereixin treballar en sectors en els quals no se'ls reclama coneixement. Som davant un greu problema que la bonança econòmica no resol. Entenem que cal un gran pacte social.

I en l'àmbit social i empresarial, necessitem que s'assegui i s'enforteixi aquesta tendència favorable amb contractes de més bona qualitat i salaris actualitzats d'acord amb la bonança econòmica dels diferents sectors.

No puc deixar d'insistir en l'objectiu de cercar una major internacionalització empresarial per als sectors econòmics insular.

Són molts encara els fantasmes que sobrevolen la fortalesa i competitivitat de les nostres empreses. Per això, hem de demanar a l'Administració pública que intenti, en la mesura del possible, contribuir en el desenvolupament dels sectors productius. Seguim demanant a totes les administracions que qualsevol norma que pugui afectar el mercat i el teixit empresarial sigui consultada amb els sectors afectats, i si fos el cas, acompanyada d'una valoració econòmica sobre les seves conseqüències. Tots volem protegir el medi ambient, però no ens passa pel cap aturar tots els cotxes de cop i volta per no emetre CO2 a l'atmosfera. És necessari sempre un equilibri entre la mesura presa i el que es protegeix.

A la Cambra de Mallorca estem immersos en el procés electoral per escollir els òrgans de govern que la dirigiran els pròxims quatre anys. És desitjable que el nivell de participació de les empreses en la votació sigui el més alt possible. D'aquesta manera, participant en la renovació dels òrgans rectors de la seu empresarial per excel·lència, demostrarem el grau de cohesió dels nostres sectors econòmics i la seva implicació amb el desenvolupament insular. Per part meva, deix lliure el camí a la presidència perquè no em presentaré a la reelecció com ja he comunicat; crec que és el moment d'obrir pas a d'altres perquè afrontin, segur que amb idees innovadores, l'etapa que començarà, una vegada consolidada la nova Cambra de Comerç. ■

*(\*) José Luis Roses és president de la Cambra de Comerç de Mallorca. Extracte del seu discurs en la cerimònia de lliurament dels guardons de la Cambra el desembre de 2017.*



# LA CÁMARA *es noticia*

enero



Francina Armengol, presenta el proyecto de ley a las Cámaras de Mallorca, Menorca e Ibiza.

### **El Govern presenta el nuevo proyecto de Ley de Cámaras**

La presidenta del Govern, Francina Armengol, y el Conseller de Trabajo, Comercio e Industria, Iago Negueruela, presentaron a los presidentes de las Cámaras de Mallorca, José Luis Roses, y Menorca, Magdalena Pons Quintana, y al vicepresidente de la de Ibiza, Roberto Hortensius, el proyecto de Ley de Cámaras de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de las Islas Baleares, que transpone la normativa estatal de Cámaras y fija un nuevo marco legal que refuerza la colaboración entre ambas partes para favorecer la competitividad de las empresas, evitando duplicidades y reforzando la red estatal de Cámaras.

### **La mediación, una vía eficaz para resolver discrepancias**

Con motivo del Día Europeo de la Mediación, la Institución de Mediación de las Illes Balears (IMIB) salió a la calle con material informativo para animar a ciudadanos y empre-



▼  
sas a acudir a la mediación como forma de resolver sus discrepancias, aprovechando las ventajas que ofrece un sistema de resolución de conflictos basado en el diálogo y la negociación asistida entre las partes. La IMIB destacó la eficacia de un proceso ágil en el que son las propias partes, con la ayuda de una tercera persona experta, independiente y neutral, las que alcanzan un acuerdo que resuelva sus divergencias.

### **La empresa familiar, a estudio**

La Cámara de Mallorca acogió la presentación del estudio ‘Los valores y la comunicación en la empresa familiar’, elaborado por el IESE y la consultora Atrevia, según el cual una fuerte cultura propia y la visión a largo plazo son las dos grandes ventajas competitivas y la razón de la supervivencia de las empresas familiares. Por el contrario, deben afrontar dificultades como la dispersión geográfica, el crecimiento de las empresas y la falta de tiempo, cuestiones que deben afrontar invirtiendo tiempo y atención a los miembros más jóvenes de las familias propietarias.

### **Directivos y empresarios analizan la importancia de la ética y la RSC**

El Club Cambra Mallorca y Ecix, firma especializada en legal, cumplimiento normativo y ciberseguridad, organizaron una jornada para invitar a las empresas a reflexionar sobre la importancia de adquirir en las organizaciones un compromiso global para crear una “cultura de cumplimiento” (‘compliance’), como factor determinante para eximir de responsabilidad penal a los directivos y personas con responsabilidad en la empresa, a la vez que se pusieron sobre la mesa las principales novedades normativas y tendencias en los planes de formación para la implantación de una verdadera cultura de compliance en las empresas.

### **Think up Culture!, un nuevo encuentro entre la cultura y la empresa**

La Cámara de Mallorca y la Enterprise Europe Network colaboraron por segundo año consecutivo con el Encuentro sobre mecenazgo y financiación de industrias culturales y creativas Think up Culture!, que durante tres jornadas ofreció conferencias, talleres y coloquios como base para poner en contacto a profesionales y empresarios de las industrias culturales y creativas con inversores y mecenas locales e internacionales. De esta forma, durante el evento celebraron medio centenar de entrevistas individuales.

## **febrero**

### **La energía comercial del neuromarketing**

Hasta 80 empresarios y profesionales de diversos sectores aprendieron las claves del neuromarketing para vender más con la llamada ‘energía comercial’, en una jornada celebrada en la Cámara de Mallorca en la que varios expertos en este campo explicaron recetas sencillas y herramientas prácticas para aumentar la rentabilidad de los negocios de una manera amena y atractiva, mientras los participantes fueron protagonistas del taller a través de la metodología de Dynamics Conference, basada en dinámicas de participación activa.

### **Apostando por la competitividad de las empresas mallorquinas**

La Cámara lanzó de nuevo un amplio abanico de cursos a distancia orientados a empresas y profesionales de diferentes campos con el objetivo elevar la competitividad de las empresas mallorquinas mediante la actualización de conocimiento o el des-



arrollo de habilidades. Esta formación, en materias tan diversas como calidad, prevención, comercio internacional, idiomas o nuevas tecnologías, entre otras, tiene la ventaja de disponer de horarios flexibles, una metodología dinámica y tutorías personalizadas.



La producción ecológica de Baleares se promociona en la feria Biofach de Nuremberg.

### **Promoción de los productos ecológicos baleares en Alemania**

La Cámara de Mallorca continuó con su apoyo a la internacionalización de las empresas, participando en la coordinación del viaje que siete empresas baleares realizaron a Núremberg para participar en la feria Biofach, una de las principales del sector de los productos ecológicos. Así, en la ciudad alemana se promocionaron productos tan típicos del archipiélago como aceite, vino, sobrasada, especias y condimentos, y derivados de la algarroba y la almendra.

### **La Cámara, nuevo patrono de la Fundación Impulsa Balears**

En línea con sus esfuerzos por mejorar la competitividad de las empresas y favorecer el desarrollo económico y social de Mallorca, la Cámara se sumó en calidad de patrono a la Fundación Impulsa Balears, a la que aporta su experiencia en materias como la internacionalización de las empresas o la atención a las mismas. Con esta incorporación, la Fundación refuerza su condición como plataforma de conocimiento estratégico e interacción regional cuyos esfuerzos se traduzcan en un aumento de la renta y bienestar en los ciudadanos de Baleares.

### **Agentes comerciales aprenden a buscar socios europeos con la EEN**

Representantes comerciales, responsables de compras, consultores y empresarios pudieron conocer de primera mano en la Cámara de Mallorca los cientos de acuerdos de negocio que la Enterprise Europe Network (EEN) ofrece a compañías y autónomos de la isla gracias a la base de datos pública de empresas más grande de Europa, en la que pueden dar visibilidad a sus productos y servicios, a la vez que contactar con posibles socios de perfiles diversos.



▼  
marzo



Núria Torres, Susana Munar y Yolanda Vallejo ponen en marcha la Plataforma para la Mujer Profesional, en el marco del Club Cambra Mallorca.

### **Un nuevo espacio para la mujer profesional en la Cámara**

Con motivo del Día Internacional de la Mujer Trabajadora, cerca de 70 directivas, emprendedoras y empresarias se dieron cita en la Cámara de Mallorca para sentar las bases de una nueva plataforma para la mujer del Club Cambra Mallorca, que pretende ser un espacio permanente por y para las mujeres profesionales con el objetivo de dar visibilidad a las profesionales de la isla, favorecer redes de contacto entre ellas y ofrecerles servicios de formación y orientación.

### **Trasmediterranea celebra su centenario en la Cámara**

La Cámara de Mallorca fue el lugar escogido para celebrar el centenario de la naviera Trasmediterranea, en un acto en el que participaron las máximas autoridades de la isla, encabezadas por la presidenta del Govern, Francina Armengol, así como representantes del sector portuario, de la sociedad balear y de los medios de comunicación. Para la Cámara, la naviera “ha sabido dar respuesta a las necesidades de nuestro sector productivo y de la sociedad insular en general”, en palabras de su presidente, José Luis Roses.

### **Cómo abordar la necesaria transformación digital de las empresas**

Las empresas tienen clara la necesidad de adaptarse a la era digital, pero esa percepción de urgencia a veces dificulta las decisiones que hay que tomar para ello. Por eso, la Cámara y Quint Wellington Redwood organizaron una jornada en la que los asistentes pudieron aclarar sus dudas a este respecto, clarificando sus ideas para abordar esta cuestión en sus empresas.

▼

abril

**Mujeres & Jueves, una iniciativa para profesionales y empresarias de la isla**

La Cámara de Mallorca puso en marcha una nueva iniciativa, los encuentros ‘Mujeres & Jueves’, orientados a profesionales y empresarias de la isla para abordar diversas cuestiones que afectan al desarrollo de sus negocios, y que se celebran un jueves de cada mes. La primera conferencia corrió a cargo de Ana Mayrata, co-propietaria y directora de Anamay, quien dio las claves sobre la importancia de la imagen que transmiten las empresas, una cuestión a la que no siempre se concede la importancia que tiene.



Las reuniones bilaterales entre las 29 empresas participantes se realizaron en la sede de la Autoridad Portuaria de Baleares.

**29 empresas inician contactos comerciales gracias al Palma Brokerage Event 2017**

La Cámara de Mallorca la Europe Enterprise Network organizaron la feria Palma Boat Show Brokerage Event 2017, que registró un nuevo éxito de afluencia y facilitó más de 50 reuniones entre 29 empresas de diversos países, que pudieron así iniciar contactos con posibles socios comerciales del sector náutico.

mayo

**Embajadores de la Liga Árabe visitan la Cámara**

Varios embajadores de la Liga Árabe y un príncipe saudí visitaron la Cámara de Comercio de Mallorca para reforzar vínculos comerciales y culturales. Ante representantes diplomáticos de Arabia Saudí, Palestina, Jordania, Kuwait, Omán, Egipto, Sudán, Túnez, Argelia, Mauritania, Qatar, Yemen, Irak, Marruecos y Libia, el presidente cameral, José Luis Roses, destacó las relaciones económicas de confianza que Mallorca ha sabido tejer con países cercanos y lejanos, así como la historia común que une a la isla con estos países, por lo que les invitó a sentirse “como en su casa”.



José Luis Roses recibe varios embajadores de la Liga Árabe para reforzar nexos empresariales.



### **Acuerdos ventajosos con empresas para los socios del Club Cambra**

A lo largo del año la Cámara llegó a acuerdos con varias empresas para que éstas puedan ofrecer servicios en condiciones ventajosas o incluso gratuitos a los socios del Club Cambra. Así, sólo en el mes de mayo firmó acuerdos con el bufete MonlexHispaJuris y con el Bufete Buades en materia de asesoramiento jurídico.

### **Programa Xpande 2017, una nueva apuesta por la internacionalización**

La Cámara ofreció una nueva herramienta para la internacionalización de las empresas de Mallorca, el programa Xpande 2017, un medio electrónico mediante el cual las empresas que quieran acceder a las ayudas europeas financiadas con fondos FEDER y FSE disponen de una sede única vía Internet en la que consultar toda la información relativa a estas ayudas, solicitarlas y presentar toda la documentación necesaria durante el periodo de tramitación de la solicitud.

### **La Cámara y Banco de Santander convocan el Premio Pyme del Año**

Con el objetivo de reconocer la labor de las pequeñas y medianas empresas como generadoras de riqueza y creadoras de empleo, y por tanto como generadoras de bienestar para la sociedad, la Cámara de Comercio de Mallorca y el Banco Santander, con la colaboración del diario Última Hora, convocaron el Premio Pyme del Año, que en esta primera edición del 2017 fue entregado en octubre a la empresa Soluciones Corporativas IP, especializada en el desarrollo de soluciones de conectividad, presencia y contenidos en Internet.

### **InnoCámaras y TICCámaras: Mejora la competitividad de tu empresa**

La Cámara de Mallorca puso en marcha dos programas para mejorar la competitividad de las empresas de la isla, ambas cofinanciadas por los fondos FEDER, la Cámara y las propias empresas beneficiarias. Se trata del programa InnoCámaras, que pretende mejorar la competitividad mediante la introducción de la innovación en sus estrategias empresariales para lograr un crecimiento económico sostenido, y el programa TICCámaras, que persigue el mismo objetivo a través de la incorporación de las empresas a las nuevas tecnologías.

## **junio**

### **Apuesta por la competitividad del sector turístico**

La Cámara de Mallorca cofinanció junto a los fondos europeos FEDER el Programa Operativo de Crecimiento Inteligente FEDER 2014-2020 (POCInt), puesto en marcha por la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de España y la Cámara de Málaga, para contribuir a la mejora de la competitividad del sector turístico mediante la realización de diagnósticos individualizados de las empresas y recomendaciones para que éstas adopten metodologías y soluciones que permitan mejorar su situación competitiva al adaptarse a las nuevas necesidades del mercado. Asimismo, organizó una Jornada para explicar a las empresas interesadas todo lo relativo a este programa y la forma de participar en el mismo.

### **Ayudas al comercio de proximidad**

El Conseller de Trabajo, Comercio e Industria, Iago Negueruela, presentó en la Cámara la convocatoria de subvenciones destinadas a la modernización y mejora de





la competitividad del pequeño y mediano comercio, a las que se destinó medio millón de euros para impulsar el sector y fomentar un modelo económico de proximidad y más equilibrado. Las actuaciones subvencionables incluyeron inversiones en el comercio electrónico y nuevas tecnologías, modernización de equipos y reformas en los establecimientos.



Pedro Mesquida, Iago Negueruela y Pilar Sansó presentan la iniciativa del centro comercial abierto de Palma.

### Un centro comercial abierto para los negocios del casco antiguo de Palma

El conseller de Treball, Comerç i Indústria, Iago Negueruela, y el Alcalde de Palma, José Hila, anunciaron en la Cámara de Comercio el impulso de un centro comercial abierto en el centro histórico de Palma, con el objetivo de fomentar el comercio local y de proximidad, y que en su fase inicial será gestionado por la Cámara de Mallorca. El objetivo de esta iniciativa público-privada es dirigir y coordinar acciones que generen sinergias entre los comercios y negocios que forman parte del casco antiguo, mejorando también la oferta integrada de todos ellos, de manera que la zona se convierta en un área de referencia comercial.

### Reconocimiento a los 75 años del Grupo Roxa

El Grupo Roxa celebró sus 75 años de trayectoria empresarial en un acto en la Cámara de Comercio, donde numerosos empresarios y representantes institucionales quisieron reconocer el esfuerzo realizado por este grupo empresarial, que comenzó en el sector textil con una sastrería y con los años fue diversificando su negocio, hasta centrarse en el sector inmobiliario, en la automoción y en hoteles. El presidente de la Cámara, José Luis Roses, entregó al actual presidente de la empresa, Jordi J. Rosselló, una réplica de la escultura 'La Genio de las Islas', que la institución regaló a la ciudad de Palma con motivo de su centenario.

julio

### Cabo Verde busca inversores en Mallorca

Una delegación del Gobierno de Cabo Verde, liderada por el ministro de Economía y Empleo del país, José da Silva Gonçalves, presentó ante empresarios afincados en Mallorca las oportunidades de negocio que presenta en la actualidad este archipiélago atlántico situado frente a las costas de Senegal y Mauritania. Así, este país se está dotando de un nuevo marco económico-jurídico con el objetivo de situarse entre los destinos preferentes de turistas europeos que buscan sol y playa, y, de hecho, varias cadenas hoteleras mallorquinas han empezado ya a invertir en él. Para ello, está invirtiendo en el transporte marítimo y en las grandes infraestructuras, y busca empresas que aporten servicios a los resorts hoteleros, a los turistas y a sus trabajadores.





### Ayudas a la internacionalización de las empresas

El conseller de Trabajo, Comercio e Industria, Iago Negueruela, presentó en la Cámara las líneas de ayuda para la internacionalización de las empresas de Baleares correspondientes al ejercicio 2017, dotadas con 630.000 euros y que tienen dos líneas de actuación, la primera para financiar acciones de iniciación a la internacionalización y la segunda para empresas que ya tienen experiencia en mercados exteriores y quieren consolidar sus ventas en el ámbito internacional o se quieren implantar en el exterior.



Un centenar de jóvenes acudieron a la Feria PICE de Garantía Juvenil organizada en la Cámara para la mejora de la empleabilidad.

### Un centenar de jóvenes acuden a los talleres de la Feria PICE

La Cámara de Comercio de Mallorca organizó la Feria PICE, consistente en una serie de talleres y conferencias orientadas a los jóvenes inscritos en Garantía Juvenil para mejorar su empleabilidad, enmarcados dentro del Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE) con el que se pretende integrar a los jóvenes en el mercado de trabajo y/o aumentar su empleabilidad y en el que ya han participado unos 800 jóvenes desde su puesta en marcha en 2015. Entre los ponentes de la feria destacaron la deportista y emprendedora Marta Lliteras, así como el chef Andreu Genestra.

## agosto

### 30 sesiones para conectar tu comercio con el siglo XXI

En el marco del Plan de Apoyo al Comercio Minorista, lanzado por la Cámara de España para mejorar la competitividad de las pymes comerciales, la Cámara de Mallorca presentó el programa de 30 acciones divulgativas a realizar entre los meses de septiembre y noviembre siguientes con el objetivo de que este colectivo se adapte a las nuevas fórmulas comerciales y hábitos de consumo, en las que se abordaron cuestiones tan diversas como el uso de las diversas redes sociales, la elaboración de un plan de marketing o técnicas de venta y fidelización.





### Diagnóstico gratuito a los comercios con el plan 'Mejora PV'

Mejorar el punto de venta de un comercio resulta fundamental, pero no siempre es fácil saber por dónde empezar. Para ello, la Cámara de Comercio puso en marcha el plan 'Mejora PV' en virtud del cual un experto hace una valoración del estado de los comercios seleccionados, analizando todos los aspectos que influyen en su rendimiento y elaborando recomendaciones para renovar el local y mejorar la gestión del negocio.

### La Cámara se adhiere a la Alianza para la FP Dual

Mejorar la formación y empleabilidad de los jóvenes es uno de los principales objetivos de la Cámara de Mallorca. Por ello, la entidad se adhirió a la Alianza para la Formación Profesional Dual, una red estatal formada por empresas, centros de formación e instituciones que están comprometidas con el desarrollo de este nuevo sistema de aprendizaje, capaz de contribuir a que más jóvenes accedan al mercado de trabajo y disminuya la tasa de desempleo juvenil.

## septiembre

### Nuevos cursos en el Campus Virtual de la Cámara

La Cámara presentó de nuevo su oferta de formación en el Campus Virtual de la Cámara con más de 60 cursos online orientados a empresas y profesionales que deseen actualizar conocimientos o desarrollar habilidades necesarias para su puesto de trabajo. Horarios flexibles, metodología dinámica, tutorías personalizadas y foros para resolver ejercicios y aprender de casos prácticos son algunas de las ventajas de esta modalidad, que divide su oferta en 9 áreas de formación: calidad, prevención y medio ambiente, comercial y marketing, comercio internacional, comercio-negocio, económica y financiera, gestión empresarial, idiomas, informática y nuevas tecnologías, y personal y recursos humanos.

### Sesiones informativas de orientación para emprender

Para todos los que piensan en emprender, la Cámara puso de nuevo en marcha las sesiones informativas de orientación para crear una empresa, que en bloques de dos horas y de forma gratuita ofrecen una visión global de las formas jurídicas existentes y de los trámites necesarios para lanzar un proyecto. Asimismo, los socios del Club Cambra pudieron de nuevo solicitar de forma gratuita una cita individual con un técnico de la Cámara para resolver todas las dudas de forma totalmente personalizada.

### Más de 300 empresas implicadas en la FP Dual

El conseller de Educación y Universidad, Martí March, y el presidente de la Cámara, José Luis Roses, explicaron en rueda de prensa las principales actuaciones realizadas hasta la fecha en el marco del convenio que mantienen para fomentar la calidad y la mejora de la Formación Profesional en Baleares, subrayando que frente a las 235 plazas de FP Dual ofertadas en el curso anterior, para el curso 2017/18 el número



El conseller de Educación, Martí March, y la directora general de FP, María Alorda, presentan las novedades de la FPDual para el curso 2017-2018.





de plazas se incrementó hasta las 280, con una implicación de más de 300 empresas. El objetivo es siempre ajustar la oferta y demanda a las necesidades actuales del mercado, haciendo así propuestas basadas en las perspectivas de crecimiento económico.

### Cinco empresas mallorquinas en la Feria de Diseño de Londres

Por primera vez en la historia, 5 empresas mallorquinas participaron bajo la marca 'Made in Mallorca' en la Londong Design Fair, una de las ferias más prestigiosas del mundo en el sector de la decoración y el interiorismo, gracias a la coordinación del departamento de Internacionalización de la Cámara de Mallorca y de la Conselleria de Treball, Comerç i Indústria a través del Institut d'Innovació Empresarial (IDI). Las empresas participantes fueron Altas and Partners, Feyna Balearic Islands, Huguet Mallorca, Menestralia de Campanet y Teixits Vicens.

### Oportunidades de negocio en Colombia

El embajador de Colombia en España, Alberto Furmanski, y la directora de Procolombia en España, Marcela Astudillo, protagonizaron la jornada de trabajo sobre las oportunidades de negocio e inversión en Colombia, organizada por la Cámara de Mallorca, la Conselleria de Treball, Comerç i Indústria y la Embajada en España de Colombia, cuyo actual gobierno se ha marcado como objetivo atraer inversión principalmente para los sectores turismo y TIC.

## octubre



El 26 de octubre se celebra la entrega de premios de la primera edición Pyme del Año, organizada por el Banco Santander y la colaboración de Última Hora.

### Apertura del proceso electoral 2017/2018

Con la publicación del censo electoral de la Cámara de Comercio de Mallorca, se pone en marcha el proceso de renovación de los órganos de gobierno de la institución. Tienen derecho a voto más de 85.000 empresas que deberán elegir 28 de los 42 miembros que conformarán el nuevo Plenario. El proceso electoral culminará con la constitución de dicho Plenario el 25 de junio de 2018.





### Soluciones Corporativas IP, Pyme del Año 2017

Joan Miquel Durán, fundador y CEO de Soluciones Corporativas IP, recogió en la Cámara el premio Pyme del Año 2017 que su empresa ganó en la primera edición de este galardón, con el que tanto la Cámara como Banco de Santander, en colaboración con el diario 'Última Hora', pretenden reconocer la labor de las pymes como generadoras de riqueza y creadoras de empleo, lo que supone una gran aportación al bienestar del conjunto de la sociedad. Las otras dos finalistas fueron Labo Life España y Affilired, ambas empresas consolidadas, innovadoras y que también trabajan en el mercado exterior.

## noviembre

### Promoción del sector náutico en 'Fort Lauderdale Boat Show'

El sector náutico de Balears se promocionó en la feria 'Fort Lauderdale International Boat Show' en un stand compartido entre la Cámara de Comercio, la Autoridad Portuaria de las Islas Baleares y el Instituto de Innovación Empresarial bajo el título Balearic Yacht Destination. El objetivo era captar operaciones para que las embarcaciones que hacen temporada de invierno en el Caribe y de verano en el Mediterráneo elijan los puertos de Balears para hacer el mantenimiento y las reparaciones de sus embarcaciones.



Presentación al sector náutico el estudio 'Impacto económico de los cruceros en las Islas Baleares'

### El turismo de cruceros deja en Balears 256 millones de euros

El estudio 'Impacto económico de los cruceros en las Islas Baleares', elaborado por la Cámara de Comercio, la Universitat de les Illes Balears y el Instituto Balear de Estudios Sociales, arrojó cifras fundamentales para comprender el impacto de esta actividad sobre la economía del archipiélago, como el hecho de que en 2015 aportó 256 millones de euros, lo que supone un 1,04% del Valor Añadido Bruto (VAB), y mantuvo 5.733 puestos de trabajo. directos e indirectos.





### **El Plan de Apoyo al Comercio Minorista, también en la Part Forana**

Las acciones divulgativas dirigidas a comerciantes y emprendedores de toda la isla organizadas por la Cámara de Mallorca, en el marco del Plan de Apoyo al Comercio Minorista de la Cámara de España, siguieron realizándose también en la Part Forana, como reflejo del apoyo que la institución cameral ofrece a las empresas de toda la isla, independientemente del lugar en que se encuentre su sede.

### **Daniel Lacalle presenta ‘La Gran Trampa’**

El economista Daniel Lacalle presentó en la sede de la Cámara de Comercio de Mallorca su nuevo libro, ‘La Gran Trampa’, que supone una crítica a bancos y políticos sobre la salida de la crisis, en un acto organizado por Tressis, empresa experta en gestión de patrimonios y socia preferente de la Cámara, y la editorial Deusto, y presentado por el el director de Atresmedia Radio en Balears, Juan Carlos Enrique.



28 de noviembre,  
jornada de trabajo  
del proyecto Ramon  
Llull 2030

### **Las empresas de la fachada marítima apoyan la iniciativa ‘Ramon Llull 2030’**

La iniciativa ‘Ramon Llull 2030’ celebró su tercera reunión en la sede de la Cámara, durante la cual acordó formar comisiones de seguimiento con los empresarios con interés en la fachada marítima de Palma, una zona a la que quieren convertir en un punto de atracción de talento y desarrollo científico. El objetivo de ‘Ramon Llull 2030’ es encontrar una solución público-privada y coordinada para 4 puntos estratégicos de Palma (Moll Vell, edificio GESA, Palau de Congressos y el Nou Llevant) de manera que conformen un nuevo distrito urbano como germen de un modelo de ciudad más creativo, más inteligente, capaz de atraer a la ciencia, la tecnología, la cultura y el conocimiento.

## **diciembre**

### **Entrega de los Premios Cambra 2017**

Como cada año, la Cámara de Mallorca entregó sus premios a las empresas, personas y entidades de la isla que se han significado en la defensa y desarrollo de valores camerales como la innovación, la internacionalización y, en general, los intereses de los sectores productivos y la promoción de la isla. En esta ocasión, la entidad quiso reconocer la trayectoria del Grupo de Empresas Torrens, de Excellence Group - Luxury Hotels&Resorts, de Mallorca Radio Group (Das Insel Radio) y del economista Antoni Riera Font, en un acto en el que el presidente cameral, José Luis Roses, subrayó la necesidad de reducir la tasa de abandono escolar en la isla y de aumentar los medios para la Formación Profesional, “la asignatura pendiente de nuestras islas”, instando a las autoridades a consultar con el sector afectado “cualquier norma que afecte al mercado y al tejido empresarial”.





# PREMIS CAMBRA 2017







# NUEVA CÁMARA DE COMERCIO

## **27 ENERO 2017. EL GOVERN APRUEBA EL PROYECTO DE LEY DE CÁMARAS DE COMERCIO DE LAS ILLES BELEARS**

La propuesta establece el marco jurídico balear para adaptarse a la ley básica estatal, puesto que no existía un texto de referencia.

La normativa define la composición y el funcionamiento de las cámaras, así como las funciones que podrán desarrollar.

El Consell de Govern aprueba el 27 de enero el Proyecto de Ley de cámaras de comercio de las Illes Balears, que establece el marco jurídico para estos organismos, puesto que no existía un texto normativo autonómico de referencia que se adaptara a la ley básica estatal.

El proyecto de ley consta de 37 artículos y varias disposiciones adicionales y transitorias que recogen la composición y el funcionamiento de las cámaras y sus funciones, y que también prevén mecanismos que permitirán su financiación, entre otros aspectos.

La futura ley pretende ser un instrumento que contribuya a mejorar la competitividad de la economía balear a través de los servicios que podrán ofrecer las cámaras a las pequeñas y medianas empresas locales, desde su creación y consolidación hasta su expansión exterior, nacional o internacional.

## **12 MAYO 2017. EL PARLAMENT APRUEBA EL PROYECTO DE LEY DE CÁMARAS DE COMERCIO DE LAS ILLES BELEARS**

El Parlament de las Illes Balears, aprueba el 12 de mayo con el consenso de todos los grupos parlamentarios, la Ley 1/2017, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de las Illes Balears.

---

**Iago Negueruela**, CONSELLER DE TRABALL, COMERÇ I INDÚSTRIA

“El rol de les cambres en aquest procés és capital, ja que contribueix activament a l'increment de la capacitat competitiva de les empreses especialment les petites i mitjanes”.

---

**Josep Melià**, GRUP PARLAMENTARI EL PI

“Pensem que són cabdals per a la competitivitat de les Illes Balears, per a la internacionalització de les empreses de les Illes”.

---

**Santiago Tadeo**, GRUP PARLAMENTARI POPULAR

“Hem aconseguit entre tots consensuar totes aquelles esmenes que hi havia i aconseguir una llei que adapta les cambres de comerç a l'actualitat”.

---

**Carlos Saura**, GRUP PARLAMENTAR PODEM

“Les cambres de comerç tenen una activitat primordial i tenen una funció molt important, que és la de reactivar aquesta economia i d'intentar competir per dat i no per baix en preus”



**Josep Castells**, GRUP PARLAMENTARI MÉS PER MENORCA  
“en resum, una llei necessària”.

**Enric Casanova**, GRUP PARLAMENTARI SOCIALISTA  
“Les cambres també són una eina per poder anar adaptant la producció i les estructures industrials i comercials als nous temps”.

**Xavier Pericay**, GRUP PARLAMENTARI MIXT  
“Aquesta llei ha de contribuir a reforçar la competitivitat de les nostres empreses, que és com dir que ha de contribuir a millorar el nivell de benestar de la immensa majoria dels ciutadans d’aquesta comunitat”.

**David Abril**, GRUP PARLAMENTARI MÉS PER MALLORCA  
“Cambres amb entitat pròpia, en la modernització econòmica de les Illes Balears i en l’empena necessària al conjunt dels sectors econòmics, i no només al sector comercial”.

## OCTUBRE 2017. SE ABRE EL PROCESO ELECTORAL PARA RENOVAR LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Unas 85.000 empresas y autónomos llamados a participar en estas elecciones, que se celebrarán en 2018

La Cámara de Comercio de Mallorca empieza el proceso electoral para renovar sus órganos de gobierno y afrontar un nuevo mandato de 4 años a partir de 2018. En este proceso electoral pueden participar todas las empresas y autónomos de Mallorca que estén incluidos en el censo cameral, que asciende aproximadamente a la cifra de 85.000.

El censo se expone para la consulta de los interesados del 17 de octubre al 5 de noviembre, físicamente en la sede de la Cámara y se habilita un espacio a través de la web, consultable con el NIF.

La exposición del censo es el paso previo a la convocatoria de las elecciones, que corresponde a la administración tutelante, la Conselleria de Treball, Comerç i Indústria. Según establece la orden ministerial, deberá convocar las elecciones un mínimo de 30 días antes de su celebración y siempre antes del 30 de septiembre de 2018. Una vez convocadas, se sorteará la composición de la junta electoral y se abrirá el plazo para la presentación de candidaturas.

El nuevo pleno de la Cámara de Mallorca pasará de tener 60 vocales a 42, 28 de los cuales serán elegidos por sufragio en este proceso. La composición del pleno se completará con 4 representantes designados por las organizaciones empresariales y, por primera vez con 10 representantes de las empresas de mayor aportación voluntaria a la Cámara.

Los candidatos a formar parte del pleno vía sufragio deben presentarse para el grupo y categoría a la que pertenece su actividad económica. De la misma manera, los empresarios sólo podrán votar al representante de su grupo y categoría.

Las últimas elecciones de la Cámara de Mallorca se realizaron en abril de 2010, en las que Joan Gual de Torrella renovó su mandato. En diciembre de ese mismo año el Gobierno central eliminó el recurso cameral obligatorio y dio un plazo de dos años a todas las Cámaras para adaptarse a los nuevos tiempos. En octubre de 2013, José Luis Roses cogió el relevo al frente de la corporación. En abril de 2014, el Gobierno aprobó la Ley de bases de Cámaras y en 2017 se dio luz verde a la ley balear, que permite afrontar el nuevo proceso electoral.

# MALLORCA EMPRENDE

## Plan de emprendimiento España Emprende 2017

Con el objetivo básico de contribuir en la puesta en marcha de nuevas actividades empresariales, nace en 2017 Mallorca Emprende, la ejecución en la isla del Plan de Emprendimiento España Emprende de la Cámara de España, cofinanciado por el Fondo Social Europeo para el periodo 2014-2020.

Las acciones de la Cámara se basan en:

- Divulgación, sensibilización e información del proceso de emprendimiento a través de medios online y offline.
- Formación con el objetivo de capacitar a los emprendedores de modo transversal para que puedan afrontar cualquier fase del ciclo empresarial, con el desarrollo de dos cursos en 2017:
  - Design thinking - lean start up con un total de **30** asistentes.
  - Economía para antes y después de emprender: **2** talleres a los que acudieron una total de **35** emprendedores.
- Orientación personalizada en la creación de una empresa. El número de asesoramientos asciende a **289**
- Apoyo en la tramitación administrativa.

El número de proyectos que han entrado en el Programa durante periodo asciende a **191** y se ha creado **45** empresas, destacamos que la mayoría son empresas individuales que en muchos casos, en un primer momento, buscan el autoempleo.

## DATOS

289 EMPRENDEDORES  
ASESORADOS

90 EMPRENDEDORES  
FORMADOS

45 EMPRESAS  
CREADAS



Mallorca  
Emprende



# LA CÁMARA CON LAS MUJERES PROFESIONALES

En la Cámara de Comercio de Mallorca llevamos más de 20 años apoyando a las emprendedoras y empresarias de la isla, ya que iniciamos el servicio con un gabinete específico de apoyo creado en febrero de 1997 en el marco del Programa NOW (New Opportunities for Women).

Somos conscientes de que en los últimos años, el papel de la mujer en la empresa no solo ha crecido notablemente, sino que ellas son parte fundamental y necesaria de las organizaciones. Por eso, además de los servicios de apoyo a emprendedoras -que ofrecemos a través de Programa de Apoyo Empresarial a las Mujeres (PAEM)- también hemos desarrollado otras acciones formativas complementarias, para facilitar herramientas de gestión profesional a las mujeres.

En este contexto, en marzo de 2017, con motivo del Día Internacional de la Mujer, lanzamos la Plataforma para la Mujer Profesional con el objetivo de fomentar la Cámara como punto de encuentro para empresarias, directivas, profesionales y emprendedoras de la isla, pensado como un espacio para dar visibilidad a las profesionales de la isla, fomentar encuentros y favorecer redes de contacto.

Así la Cámara de Mallorca se ha posicionado como entidad de referencia en el ámbito de apoyo a la mujer en el entorno económico y de la empresa (emprendedoras, autónomas, directivas, profesionales, empresarias etc.)





## DATOS 2017

En el 2017 el número de mujeres informadas ha sido de **368**, con las siguientes características básicas:

Las emprendedoras, aquellas que tienen la idea o proyecto empresarial, representan

- un **68%** de las mujeres atendidas.
- Un **82%** de las mujeres asesoradas tiene entre **25** y **54** años.
- El **30%** son empleadas por cuenta propia (profesionales, autónomas o empresarias).
- Un **25%** son empleadas por cuenta ajena (directivas o con cargo de responsabilidad).
- Un **19%** de las usuarias están en alguna situación de desempleo.
- Un **56%** tiene estudios universitarios.

## CREACIÓN DE REDES Y COOPERACIÓN EMPRESARIAL

Uno de los principales objetivos de la Cámara es la sensibilización de las mujeres y de su entorno hacia el autoempleo y la empresa, pero también creemos en la importancia de animar a las mujeres a participar de iniciativas que les den visibilidad, concienciándolas de su importante papel en la sociedad para generar valor y para que trabajen en red y se apoyen unas a otras.

Con dicha finalidad se han impulsado y organizado diversas iniciativas y se han promovido encuentros de mujeres y cursos de gestión específicos para mujeres profesionales. Y así surgió la **Plataforma para la Mujer Profesional** de la Cámara de Mallorca que organiza sesiones una vez al mes, con temática de interés para las profesionales, donde se les invita a un café y se fomenta intercambio de contactos entre ellas, para que se conozcan, amplíen su red comercial, se apoyen y cooperen, promoviendo así la generación de red entre mujeres.

## CURSOS DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

Además, en la Cámara de Mallorca, a demanda de las propias mujeres, se han organizado cursos sobre herramientas de gestión para mujeres profesionales. Un programa de desarrollo de directivas, con sesiones prácticas y en grupos reducidos, en el que se trabajan las herramientas del autoconocimiento, la comunicación asertiva, la escucha activa, el liderazgo, la gestión de equipos, gestión emocional y gestión del tiempo.

## “MUJERES & JUEVES”

Asimismo, a lo largo del 2017 en la Cámara de Mallorca se han organizado diversas jornadas para mujeres sobre temas de interés empresarial, bajo el paraguas de “Mujeres & Jueves”, en los que las propias mujeres han propuesto contenidos sobre los que son expertas y se han ofrecido a transmitir sus conocimientos a otras mujeres.



Las sesiones del 2017 han sido sobre: “Imagen profesional” (en mayo, a cargo de Ana Mairata); “Mindfulness y gestión del estrés” (en junio, a cargo de Thais Alonso); “Gestión del cambio” (en septiembre, a cargo de Alicia Ribas) y “Descubre tu marca personal” (en octubre, a cargo de María Gómez) y “Gestión de la reputación” (en noviembre, a cargo de Marina Martín Ballester).)

# ENTERPRISE EUROPE NETWORK

Un año más, hemos apoyado pequeñas y medianas empresas en su proceso de internacionalización mediante la Enterprise Europe Network, la mayor red de apoyo empresarial de Europa.

El nodo Illes Balears de la EEN (B2EN) está formado por la Cámara, la Fundació Bit y la Fundació Universitat-Empresa de les Illes Balears (FUEIB). Este año, de forma coordinada, hemos puesto en marcha la web <http://www.eenbalears.eu> con toda la información de nuestro nodo.

La Cámara de Comercio ha participado en la Conferencia Anual de socios españoles de la EEN, celebrada el 8 y 9 de junio en Barcelona; en la Conferencia anual de socios de la EEN, celebrada entre el 20 y el 22 de noviembre en Tallín, Estonia; y en dos reuniones de Sector Group Maritime (en mayo en Inglaterra y en noviembre en Holanda).

## Principales indicadores coordinados desde Cámara:

Brokerage Events **2**

- Think up Culture (industria creativa): **25** empresas, **19** reuniones internacionales
- Boat Show Palma (náutica): **26** empresas, **16** reuniones internacionales

Perfiles de cooperación publicados **13**

Expresiones de interés recibidas **55**, realizadas **38**



**enterprise europe network**  
Business Support on Your Doorstep

**CONEIX ELS NOSTRES CASOS D'ÈXIT**



Nautic Advisor coneix un soci alemany al Boat Show Palma Brokerage Event de 2016

### Enterprise Europe Network a les Illes Balears

Enterprise Europe Network Illes Balears és un consorci que ofereix als empresaris de les Illes Balears una finestreta única per millorar el seu accés al mercat europeu.

Enterprise Europe Network Illes Balears és un consorci que ofereix als empresaris de les Illes Balears una finestreta única per millorar el seu accés al mercat europeu. Enterprise Europe Network Illes Balears proporciona als empresaris un seguit de serveis d'alt valor afegit, com el foment de la innovació, la transferència de tecnologia, la internacionalització i la divulgació de programes comunitaris d'interès per a les pimes.

El projecte s'emmarca dins del Programa per a la Competitivitat de les Empreses i les PIME COSME 2014-2020, promogut per la Direcció General del Mercat Interior, Indústria, Emprenedoria i PIMES (DG GROWTH) de la Comissió Europea.

El consorci de la xarxa Enterprise Europe Network a les Illes Balears està format per:

- Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia (Fundació Bit), que coordina les activitats
- Fundació Universitat-Empresa de les Illes Balears (FUEIB), com a soci.
- Càmera Oficial de Comerç, Indústria y Navegación de Mallorca (Cambra de Comerç de Mallorca), com a soci.



# PLAN DE INTERNACIONALIZACIÓN

El objetivo principal del Plan de Internacionalización es facilitar la salida al exterior de las empresas de Mallorca aumentando la base exportadora y ofreciéndoles soluciones en cada una de las etapas de salida al exterior, con los siguientes objetivos:

- Fomentar la cultura de la internacionalización como aspecto clave previo al aumento de la base exportadora de las Islas Baleares.
- Fortalecer la capacitación de los empresarios en materia internacional para mejorar la competitividad de la empresa a medio plazo.
- Facilitar información a las empresas para mejorar los procesos de internacionalización.
- Facilitar la salida al exterior de nuestras empresas.
- Contribuir a la diversificación de los mercados de destino.

## **El Plan de Internacionalización se dirige a:**

- Pequeña y mediana empresa y emprendedores que todavía no ha iniciado ningún proceso de internacionalización.
- Pequeña y mediana empresa que ya está exportando y necesita o le interesa ampliar su salida a nuevos mercados.
- Pequeña y mediana empresa ya consolidada en mercados internacionales.

Las acciones desarrolladas en el marco de la colaboración con la Conselleria de Treball, Comerç i Indústria se han ajustado al Programa de Actuaciones propuesto y aprobado por la Dirección General de Comercio y Empresa del GOIB, con las siguientes líneas de acción:

## **1 Información y sensibilización**

- Acciones promocionales para despertar interés entre las empresas sobre las posibilidades de ampliar mercados y dar a conocer el apoyo que entre la Cámara de Co-



mercio y el Govern Balear se le puede dar a las empresas.

- Contacto con empresas, reuniones, visitas y entrevistas con empresarios, así como con interlocutores de diferentes sectores potenciales exportadores a fin de detectar e identificar su potencial y su posible proyección internacional.

- Contacto con Embajadores, Consulados y Oficinas Comerciales, a efectos de establecer relaciones internacionales con distintos países.

- Facilitar información básica a las empresas sobre los trámites de importación, exportación y resolver dudas sobre aranceles y temas logísticos de ámbito internacional. Tramitación de cuadernos ATA y certificados de origen.

## 2 Formación y competitividad

Promover alguna acción formativa de interés para las empresas exportadoras a fin de que puedan estar al día de nuevas tendencias y herramientas que les ayuden a preparar mejor su salida a mercados internacionales. Las jornadas informativas realizadas en 2017 son las siguientes:

- 22 marzo Jornada Código Aduanero (UE)
- 11 julio Jornada sobre oportunidades de negocio en Cabo Verde
- 18 septiembre Jornada de Oportunidades de negocio en inversiones hoteleras y TIC en Colombia
- 30 Todo lo que debes saber del Iva intracomunitario

## 3 Estrategia

Desarrollo e implementación de un servicio de consultoría especializada en la elaboración de planes de internacionalización individuales para las empresas.

En junio de 2017 se lanzaron las dos convocatorias relacionadas con consultoría internacional. El Xpande Digital se publicó en el Boib el 16 de mayo de 2017 y el xpande el día 3 de junio de 2017. Días antes de la publicación y para que las empresas conocieran de primera mano en que consistían cada uno de los programas, se organizó una jornada por cada uno de los programas explicando el contenido del mismo.

## 4 Acciones de promoción internacionales

Organizar y coordinar acciones de prospección, misiones inversas y otras acciones internacionales de interés empresarial. En 2017 se ha participado en:

- Feria Boot Dusseldorf
- Feria Biofach
- Press Trip náutica
- Feria London Design
- Misión Inversa de compradores del sector agroalimentario de Bélgica, Holanda y Luxemburgo
- Feria Fort Lauderdale

## CIFRAS

Se han resuelto **48** consultas

Se han gestionada **616** certificados de origen

Se han visado **99** facturas

**9** certificados de libre venta

**40** cuadernos ATA

# APOYO AL COMERCIO MINORISTA

32 SESIONES GRATUITAS PARA CONECTAR EL COMERCIO LOCAL AL SIGLO XXI

El Plan de Apoyo al Comercio Minorista de Cámara de España contempla una línea para mejorar la competitividad de las pymes comerciales, ayudándoles a adaptarse a las nuevas fórmulas comerciales y hábitos de consumo. Para ello, la Cámara de Comercio de Mallorca, organiza entre los meses de septiembre y noviembre, 32 acciones divulgativas, dirigidas a comerciantes y emprendedores en general, bajo el nombre 'Conecta tu#comercio al siglo XXI'.

El Plan de Apoyo al Comercio Minorista está financiado por la Secretaria de Estado de Comercio del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

12 de septiembre	Marketing digital
14 de septiembre	Mejora tu punto de venta
15 de septiembre	Nuevas medidas de apoyo para el autónomo
19 de septiembre	Publicidad en Facebook
26 de septiembre	Linkedin para ser relevante
28 de septiembre	Los 4 elementos que determinan el crecimiento de un negocio

3 de Octubre	Marketing de atracción y de contenidos
6 de Octubre	La organización de nuestra tienda
10 de Octubre	Mini plan de marketing
17 de Octubre	Social media marketing
18 de Octubre	E-commerce (Andratx )
19 de Octubre	E-commerce (Artà )
20 de Octubre	Actitud proactiva en venta
24 de Octubre	Técnicas de fidelización
24 de Octubre	E-commerce (Inca)
27 de Octubre	Técnicas de venta efectivas
30 de Octubre	E-commerce (Felanitx)
31 de Octubre	Retail merchandising

6 de Noviembre	E-commerce (Alcúdia)
7 de Noviembre	Coach y gestion de equipos
10 de Noviembre	Atencion al cliente de Calidad
13 de Noviembre	Escaparatismo tematico (Sa Pobla)
13 de Noviembre	E-Commerc (Santa María)
14 de Noviembre	Técnicas de venta y gestion de agenda
14 de Noviembre	E-Commerc (Marratxí)
16 de Noviembre	La armonizacion de los espacios y el éxito comercial
17 de Noviembre	Las Claves del marketing de low cost minorista
21 de Noviembre	Coemercio Electronico (Palma)
23 de Noviembre	Tipologías eficientes de espacios de negocio
24 de Noviembre	Plegar para regalar en Navidades (Bunyola)
24 de Noviembre	Conocerse para gestionar mejor
27 de Noviembre	Como gestionar la compra emocional

ASISTENTES  
TOTALES:

**724**

**Conecta tu  
#comercio  
al siglo XXI**

ACCIONES DIVULGATIVAS



# PLAN MEJORA PV

En 2017 se pone en marcha un nuevo servicio de apoyo al comercio local de Mallorca, el Plan ‘Mejora PV’, con el diseño y desarrollo de una metodología sistematizada y de calidad para analizar la gestión comercial de los establecimientos. A través de visitas al comercio, entrevistas con el comerciante, recopilación de datos y observación, se realiza un informe con recomendaciones de mejora para el negocio, destacando puntos fuertes y débiles del punto de venta, que le puedan ser útiles de cara a la toma de decisiones para la mejora de la productividad de su negocio.

## PARTICIPANTES 2017

El Plan “mejora PV” se ha dirigido al pequeño comercio con ganas de mejorar en la gestión de su negocio. En 2017 se beneficiaron del servicio de forma gratuita, con una subvención concedida por la Dirección General de Comercio y Empresa, 10 establecimientos de Mallorca y 2 de Menorca.

- Bonapell Fuster Foreza** - tienda de ropa - Palma
- Ca'n Felip** - panadería - Sa Pobla
- Bella Vista** - óptica - Pollença
- DeTuAMi** - tienda de ropa - Palma
- Es Refugi** - tienda material deportivo - Palma
- Especias Crespí** - venta de especias - Palma
- Foto Estudio Valeriano** - material fotográfico - Lluçmajor
- Guajara** - tienda de novias - Ciutadella
- Herbolari Rosella** - herbolario - Algaida
- Liveablock Bike** - venta y alquiler de bicicletas - Bunyola
- Sambagullha** - (tienda de complementos - Colònia Sant Jordi
- Wish** - ropa y calzado infantil - Maó



**mejora** PV  
Punto de venta

Millora el  
teu comerç

GOVERN DE MALLORCA  
G. CONSELLERIA  
O. TREBALL, COMERÇ  
E. INDUSTRIA

INSTITUT D'INNOVACIÓ  
EMPRESARIAL  
DE LES ILLES BALEARS  
**idi**

**icomerc**

CAMBRA DE COMERÇ  
MALLORCA



Jóvenes universitarios del curso de competencias digitales.

# FORMACIÓN 2017

EL ÁREA DE FORMACIÓN DESARROLLA DOS PROGRAMAS DIRIGIDOS A LA CUALIFICACIÓN Y EL EMPLEO DE LOS JÓVENES Y A LA COLABORACIÓN CON LAS EMPRESAS QUE APUESTAN POR EL EMPLEO JUVENIL.

## PROGRAMA INTEGRAL DE CUALIFICACIÓN Y EMPLEO (PICE)

Desarrollado en el ámbito de las Cámaras de Comercio dentro de las iniciativas de Garantía Juvenil.

### Objetivo del programa:

- Mejorar la cualificación de los jóvenes y casar la oferta y la demanda de empleo juvenil a nivel nacional.

### Acciones

- Inscripciones en registro de garantía Juvenil
- Orientación vocacional
- Formación en empleabilidad (formación troncal) y formación técnica (formación específica)
- Atención a las necesidades de contratación de las empresas.

### Datos 2017

- Inscripciones a PICE para iniciar el programa en Cámara: **351**
- Orientaciones vocacionales realizadas: **330**
- Formaciones troncales finalizadas: **11 cursos** y **205 participantes**
  - Habilidades sociales para el empleo
  - Inglés
  - Competencias digitales





- Formaciones específicas finalizadas: **13 cursos** y **115 participantes**

**Materias:**

- Atención al cliente
- Iniciación a cocina
- Iniciación a restaurante y bar
- Socorrismo
- Habilidades Comerciales y marketing on-line
- Comunicación eficaz con clientes en inglés
- Ayudante de pintor aeronáutico
- Curso de personal de servicio de admisión y control de accesos.

**Intermediación con las empresas:**

Atención a las demandas de los jóvenes y a las vacantes en empresas con el objetivo de casar ofertas de empleo y conseguir el mayor número de inserciones laborales. Promovemos la formalización de contratos de trabajo en las modalidades bonificadas para jóvenes participantes en los programas de garantía juvenil.

Horas de formación totales ofrecidas a los jóvenes en PICE: **1525 horas** de formación

## PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL

Desarrollado en colaboración con la Conselleria d' Educació i Universitat del Govern de les Illes Balears.

La Cámara participa en el proyecto de FP Dual del sistema educativo. Somos el colaborador empresarial en el desarrollo de las titulaciones de FP de grado medio y superior en las que se comparte el aprendizaje y el trabajo entre el centro formativo y la empresa.

**Actuaciones desarrolladas en 2017:**

- Incorporación de **260 empresas interesadas** en conocer la FP Dual a las que se ha informado de su funcionamiento y características.
- Aportación de un total de **115 puestos de trabajo** para los jóvenes matriculados en los ciclos del curso 2017/2018.



Encuentro de FPDual del sector de la automoción





- Gestión de **93 contratos de formación y aprendizaje**, apoyando a las empresas en su formalización.
- Realización de informes sobre el interés de las empresas en la oferta de FP Dual y aportaciones para la mejora de la calidad del mismo.
- Elaboración de contenidos y materiales informativos para la comunicación pública del proyecto: medios impresos y digitales.
- Edición de las guías de apoyo para tutores de centro y para los alumnos.
- Realización de **12 sesiones de orientación** para alumnos al inicio de curso y antes de su incorporación a las empresas.
- Organización del II Encuentro con empresas sobre FP Dual: Sector de automoción. 30 participantes.
- Apoyo a la labor de los **8 centros educativos** que desarrollan ciclos en modalidad dual, con un total de **11 titulaciones** y **13 grupos de alumnos**. El objetivo principal del Plan de Internacionalización es facilitar la salida al exterior de las empresas de Mallorca aumentando la base exportadora y ofreciéndoles soluciones en cada una de las etapas de salida al exterior, con los siguientes objetivos:

# MEDIACIÓN

La Institución de Mediación de las Illes Balears (IMIB), integrada por los el Colegio de Abogados y las cámaras de comercio de Mallorca, Menorca, e Ibiza y Formentera registró en 2017 un total de 75 solicitudes de mediación, cantidad que representa un incremento del 25 por cien en relación a las 60 peticiones contabilizadas en 2016. Del total de solicitudes, finalmente llegaron a mediación efectiva 23 (16 en 2016).

Concretamente en Mallorca, en el 2017, hubo **42** solicitudes de mediación: 11 de materia civil/mercantil, 24 de mediación familiar y 7 de derivación intrajudicial (proyecto piloto).

La IMIB, que en 2017 cuenta con **72** mediadores inscritos, considera necesario multiplicar los esfuerzos de promoción para que la sociedad aproveche los indudables beneficios que presenta un proceso ágil, eficaz y muy efectivo en la solución de conflictos, en el que son las propias partes las que, con la ayuda de una tercera persona experta, independiente y neutral, tratan de alcanzar un acuerdo que permita resolver sus divergencias. El proceso de mediación, además, garantiza la confidencialidad y es voluntario en todas sus fases. Así, la función básica del mediador es que las partes comprendan el origen y las consecuencias de sus diferencias, y ayuda a que sean ellas mismas las que lleguen a una solución que satisfaga a ambas. De este modo, la reducción del riesgo de cronificación de los conflictos, la agilidad del procedimiento y la efectividad de los acuerdos de mediación, frente a la lentitud de la Justicia y la dinámica del “gana-pierde” más propia de los Tribunales, se configuran como las principales ventajas de la mediación. El sistema presenta además un mayor grado de cumplimiento de los acuerdos alcanzados, dado que al ser soluciones propuestas y aceptadas entre las partes y no impuestas por un tercero, resultan más fáciles de cumplir.

Más info: [www.imibalears.com](http://www.imibalears.com)

**IMIB**  
**INSTITUCIÓN**  
**DE MEDIACIÓN**  
**DE LES**  
**ILLES BALEARIS**

# ARBITRAJE

El arbitraje institucional es una herramienta útil, que no sólo aporta muchos beneficios a las partes que se someten al mismo, sino también al sistema judicial, ya que ayuda a descongestionar. Supone que las partes implicadas acuerdan voluntariamente someter las cuestiones litigiosas a la decisión de uno o varios árbitros nombrados por la Cámara, renunciando así acudir a los tribunales ordinarios, si bien se pueden obtener los mismos objetivos que con la jurisdicción civil: una decisión que ponga fin al conflicto con todos los efectos de la cosa juzgada. En el 2017 la Cámara de Comercio de Mallorca administró un total de **16** arbitrajes.

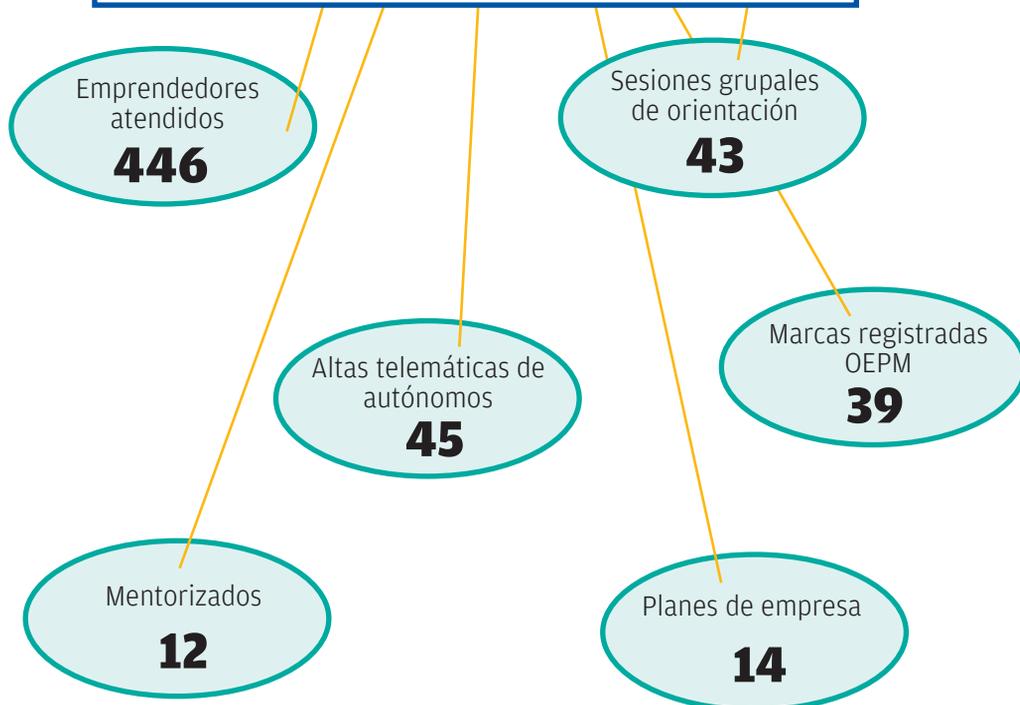
Las controversias se resuelven en un plazo medio de entre cuatro y seis meses, y, al no haber la segunda instancia, el tiempo de procedimiento es siempre más corto que en la vía judicial ordinaria. Las partes pueden además elegir al árbitro y fijar el calendario. Así, la confidencialidad del procedimiento y la especialización del árbitro que resuelve la controversia a través del laudo (resolución adoptada por el árbitro), son otras de las grandes ventajas del arbitraje. Los asuntos que pueden someterse a esta vía de resolución de conflictos son muy amplios y se circunscriben al derecho privado. Suelen ser cuestiones del ámbito civil relativas a relaciones jurídicas entre particulares, entre sociedades o personas físicas, sobre todo controversias de derecho civil, mercantil o societario. El arbitraje puede ser de derecho o de equidad. El primero se resuelve en aplicación de la Ley, mientras que el segundo busca soluciones más adaptadas a la situación de las partes, basándose más en principios de igualdad y humanidad que en rigurosos preceptos legales.



LA CÁMARA  
**en cifras**



**Mallorca Emprende 2017**



## Talleres, Jornadas y Cursos 2017



## Resolución alternativa de Conflictos



## Internacional



<b>CONSULTAS</b>	<b>48</b>
<b>CERTIFICADOS DE ORIGEN</b>	<b>616</b>
<b>FACTURAS VISADAS</b>	<b>99</b>
<b>CERTIFICADOS DE LIBRE VENTA</b>	<b>9</b>
<b>CUADERNOS ATA</b>	<b>40</b>

## Otros Servicios



## Principales cifras de Comunicación

COMUNICACIONES	
	Boletines digitales 'Infocambra' <b>40</b>
	Usuarios 'Infocambra' <b>4329</b>
	Comunicados de prensa <b>33</b>

PÁGINAS WEB	
	Sesiones cambramallorca.com <b>57.701</b>
	Usuarios cambramallorca.com <b>31.207</b>
	Páginas visitadas cambramallorca.com <b>142.723</b>
	Porcentaje nuevas sesiones cambramallorca.com <b>78,8%</b>
	Sesiones clubcambramallorca.com <b>3.333</b>
	Usuarios clubcambramallorca.com <b>2.275</b>
	Páginas visitadas clubcambramallorca.com <b>8.837</b>
	Porcentaje nuevas sesion clubcambramallorca.com <b>88,7%</b>

REDES SOCIALES	
	Seguidores en Facebook  <b>+ 1.718</b>
	Seguidores en Twitter  <b>+ 6.211</b>
	Visualizaciones en YouTube (desde 2009)  <b>+ 9.737</b>
	Seguidores en LinkedIn  <b>+ 773</b>
	<b>Total usuarios directos alcanzados</b> <b>15.000</b>



**Cambra de Comerç**  
Mallorca