



comercio interior y turismo

Comercio Interior y Turismo

Para lograr su objetivo final, promover la modernización y el desarrollo del sector comercial minorista, este área diseña y ejecuta actividades específicamente dirigidas al apoyo de la distribución comercial cántabra. En 2006, sus principales líneas de trabajo fueron la implantación de un sistema de gestión de calidad en el pequeño comercio de acuerdo a la norma UNE 175001-1 y la colaboración estrecha con la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Cantabria, la Concejalía de Comercio del Ayuntamiento de Santander y la Federación de Comercio Urbano de Santander para la redacción de un estudio sobre el comercio en el centro de Santander, financiado por el Gobierno regional y realizado por el Instituto Cerdá de Cataluña. Además, el asesoramiento e información directa a los empresarios del sector, en forma de consultas, creció un 18,27% respecto a 2005



Acto de entrega de la certificación UNE-175001-1 a 25 comercios de Cantabria

Información y asesoramiento

Tipo de consulta	Nº	%
Hojas de reclamaciones	1.536	86,29
Otros	162	9,10
Reclamaciones	39	2,19
Rebajas	22	1,24
Aperturas	11	0,62
Horarios	7	0,39
Asesoramiento en gestión comercial	3	0,17
Total	1.780	100

Formación

Categoría	Título	Fechas	Horas lectivas	Número de alumnos	Localidad	Entidad colaboradora
Jornada	La nueva Ley de Cantabria, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, desde la óptica de los empresarios	25 abril	--	--	Santander	--
Jornada	Como ven nuestros hombres y mujeres de empresa la economía de Cantabria para el año 2006	21 marzo	--	--	Santander	Centro Montañés de Investigación y Desarrollo Empresarial (Cemide)



De izquierda a derecha, Vicente Gozalo, Fernando Toyos, Modesto Piñeiro, Jorge Tomillo y Julio Álvarez, en la jornada sobre la nueva Ley de Cantabria de Defensa de los Consumidores y Usuarios

Asistencia a jornadas y reuniones

Tema	Fecha	Lugar	Objeto
Reunión de Cámaras de Comercio de Camino Jacobeo	16 febrero	Cámara de Comercio, Gijón	Presentación de una propuesta de colaboración con la Fundación Biodiversidad, que se acordó ser sometida a estudio
Plan de Actuación Comercial de Santander 2005-2007	5 mayo	Cámara de Comercio de Cantabria	Acuerdo por parte de las dos Administraciones de realizar un estudio profundo del área en el que se va a actuar, a 3-4 años vista, un plan de trabajo, calendario y propuestas concretas del Plan de Actuación Comercial de Santander 2005-2007. Este estudio será financiado por el Gobierno de Cantabria. Reunión con la Federación del Comercio Urbano de Santander (Fecoursa), el Ayuntamiento de Santander y la Dirección General de Comercio del Gobierno de Cantabria
Plan de Actuación Comercial de Santander 2005-2007	31 agosto	Cámara de Comercio de Cantabria	Primera reunión con los consultores del Instituto Cerdá, empresa encargada de la realización del estudio del proyecto de Centro Comercial Abierto de Santander
Plan de Actuación Comercial del Centro de Santander 2005-2007	20 y 21 septiembre	Cámara de Comercio de Cantabria y Ayuntamiento de Santander	Se mantuvieron sendas reuniones con el Ayuntamiento y con las asociaciones Fecoursa, Asociación de Comerciantes del Casco Viejo y Ensanche y Agrupación de Comerciantes del Centro, con el objeto de presentar a todas las partes implicadas el equipo profesional que va a llevar a cabo el proyecto
Congreso Internacional de Comercio Urbano Urban Commerce	27 - 29 septiembre	Vitoria	Asistencia a este congreso, cuyo objetivo fue analizar por expertos, tanto nacionales como internacionales, la influencia de la planificación urbanística en la estructura comercial de las ciudades y el papel del urbanismo en la revitalización de una zona comercial
XIV Jornadas Técnicas de Comercio Interior	2 y 3 octubre	Pamplona	Asistencia a estas jornadas, dirigidas a técnicos camerales de Comercio Interior, que en esta ocasión giraron en torno al tema de la innovación tecnológica en el comercio
Proyecto Comercio Electrónico Cantabria	24 octubre	Hotel Bahía	Presentación al sector comercial de la región del portal www.comerciocantabria.com por parte de la Dirección General de Comercio del Gobierno de Cantabria



Imagen de una de las reuniones mantenidas en la Cámara con motivo del Plan de Actuación Comercial para Santander



De izquierda a derecha, Modesto Piñeiro, Ángel Agudo y Fernando Toyos, en la presentación del estudio sobre el comercio en el centro de Santander

Asistencia a jornadas y reuniones (continuación)

Tema	Fecha	Lugar	Objeto
I Concurso de rehabilitación, diseño y mejora del comercio de Santander	26 octubre	Ayuntamiento de Santander	Participación en la selección de los comercios ganadores como miembro del jurado calificador del concurso, compuesto por el concejal de Comercio, un técnico de Comercio del Ayuntamiento, un arquitecto municipal, tres representantes de las Asociaciones de Comerciantes de Santander y uno de la Cámara de Comercio
Plan de Actuación Comercial de Santander 2005-2007	30 octubre y 14 diciembre	Cámara de Comercio de Cantabria	Se continuó manteniendo distintas reuniones hasta la finalización del estudio, que fue presentado a todas las partes implicadas por un consultor del Instituto Cerdá, encargado de su redacción. Se explicó a los asistentes la metodología seguida, las conclusiones así como las propuestas planteadas
III Congreso Regional de Turismo en Cantabria	19 y 20 diciembre	Hotel Bahía, Santander	Asistencia a este congreso, cuyo objetivo fue debatir en profundidad sobre todo aquello que interesa al sector del turismo en Cantabria



Comisión de Comercio Interior

Proyectos o programas desarrollados en solitario o en colaboración

• Título o nombre del proyecto: **MEJORA DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN EL COMERCIO MINORISTA DE CANTABRIA: CERTIFICACIÓN UNE 175001-1**

• **Presupuesto:** 85.810

• **Subvención:** 51.248

• **Empresas participantes:** 25 establecimientos comerciales.

• **Breve descripción:** La Cámara de Comercio de Cantabria, pionera en materia de modernización del pequeño comercio, ha puesto en marcha este proyecto con el objetivo de implantar un sistema de calidad en el servicio conforme a esta norma en una muestra de 25 establecimientos de Cantabria. Los comercios que han participado en este proyecto se sometieron primero a un estudio para analizar los factores que caracterizan el servicio que ofrecen a sus clientes, recibiendo posteriormente toda la asistencia técnica necesaria para la implantación del sistema de calidad, cuya efectividad fue verificada. Tras completar estas fases, el comercio está en condiciones de obtener un reconocimiento oficial externo de las mejoras conseguidas en el servicio a los clientes, que, con la ayuda del equipo técnico del proyecto, se solicita a un organismo autorizado para ello, como Aenor u otro similar, y el establecimiento se somete a las pruebas necesarias.

• **Entidades colaboradoras:** Consejería de Industria, Trabajo y Desarrollo Tecnológico. Esta iniciativa se ha presentado a la Orden IND 4/2005, de 4 de febrero, por la que se establecen las bases reguladoras y se aprueba la convocatoria de ayudas del Plan de Consolidación y Competitividad de la PYME para 2005.

• **Resultados obtenidos:** Durante los primeros meses de 2006 se desarrolló la última fase de esta iniciativa, consistente en la implantación del sistema, visita del cliente misterioso y auditoría interna, que culminó, el 28 de marzo, con la entrega oficial del certificado y la marca AENOR de Calidad de Servicio para Pequeño Comercio a los 25 establecimientos comerciales que participaron en el proyecto.



Taller de reclamaciones, incluido en el programa formativo del Plan Municipal de Apoyo al Comercio 2006

Los establecimientos certificados son:

- Alimentación del Valle (dos establecimientos, en Santander y Ajo)
- Alimentación Diferente (dos establecimientos en Santander)
- Alquitrán (Santander)
- Arpasol (Santander)
- Cardigan (dos establecimientos, en Santander y Maliaño)
- Confecciones Hernández (cuatro establecimientos: tres en Santander y uno en Laredo)
- Dinamarca (dos comercios en Santander y Torrelavega)
- Gables (dos establecimientos, en Santander y Maliaño)
- Gables Sport (Santander)
- Grises (Torrelavega)
- Lostal (tres establecimientos, en Santander, Noja y Torrelavega)
- Marcas X Menos (Santander)
- Óptica Foto Samot (Santander)
- Repriss (Santander)
- Sony Display (Torrelavega)

El proyecto también ha incluido la edición de una guía de implementación y la puesta en funcionamiento de un espacio web, accesible en www.camaracantabria.com/comercio.php, en el que puede obtenerse información básica sobre la norma de calidad para el pequeño comercio UNE 175001-1 (qué es, cuáles son sus ventajas y cómo obtenerla), además de una relación de los comercios certificados y sus principales características.



Ganadores y organizadores del 29º Concurso de Escaparates de Santander, tras la entrega de premios en la Gala del Comercio

Otras actuaciones y servicios

29º CONCURSO DE ESCAPARATES DE SANTANDER

Los galardonados en el 29º Concurso de Escaparates de Santander han sido:

- **Primer premio:** 1.200 euros, otorgado por Caja Cantabria, y una promoción publicitaria en *El Diario Montañés* valorada en 1.500 euros: CARLOS URIARTE DISEÑO (El Campón-Peñacastillo, 24).
- **Segundo premio:** 900 euros, otorgado por el Ayuntamiento de Santander: FICHET (c/ Cervantes, 15 bajo).
- **Tercer premio:** 750 euros, otorgado por la Cámara de Comercio de Cantabria: CÉSAR BENET PELUQUEROS (c/ San Luis, 32).
- **Cuarto premio:** 600 euros, otorgado por la Agrupación de Comerciantes del Centro de Santander: FOTO JAYO (c/ Cisneros, 9).



Primer premio: Carlos Uriarte Diseño

- **Premio a la innovación:** 300 euros, otorgado por la Federación de Comercio de Cantabria (Coercan): AMBIENTES COCINAS Y BAÑOS GRUPO HOYAL (c/ Santa Lucía, 35).
- **Premio especial del jurado:** 300 euros: LA NOVEDAD (c/ General Mola, 2).
- El jurado, y fuera de concurso, hizo una **mención especial** a los comercios participantes de la zona Castilla-Hermida, cuyos escaparates en conjunto han alcanzado en esta edición un elevado nivel de calidad e imaginación.

Los premios se entregaron en la noche del 15 de diciembre en el transcurso de la Gala del Comercio de Santander, celebrada en el restaurante del Hotel Santemar con la asistencia de más de 400 personas y numerosas autoridades.

En esta edición se inscribieron para concursar 295 establecimientos comerciales, cifra que constituye un nuevo récord.

En este concurso participan, como patrocinadores, Caja Cantabria, el Ayuntamiento de Santander, la Agrupación de Comerciantes del Centro de Santander y la Federación del Comercio de Cantabria (Coercan) y, como colaboradores, *El Diario Montañés* y las emisoras de radio Cope, Onda Cero y Radio Santander.



Segundo premio: Fichet



Tercer premio: César Benet Peluqueros



Cuarto premio: Foto Jayo



Premio especial del jurado: La Novedad



Premio a la innovación: Ambientes Cocinas y Baños Grupo Hoyal

OTROS CONCURSOS DE ESCAPARATES

En 2006, la Cámara de Comercio de Cantabria colaboró nuevamente en la organización y prestó ayuda económica para cinco concursos de escaparates que se celebraron en varias localidades de la región, con el objetivo de promocionar el sector comercial de cualquier área de Cantabria.

Los certámenes con los que colaboró la Cámara fueron:

Localidad	Fechas	Entidades colaboradoras	Cuantía donada
Astillero	16 diciembre - 2 enero	Cicag y Ayuntamiento	230
Laredo	21 - 29 diciembre	Asociación de Comerciantes y Ayuntamiento	200
Medio Cudeyo	16 - 26 diciembre	Ayuntamiento y Agencia de Desarrollo Local (ADL)	300
Reinosa	4 - 25 diciembre	Ayuntamiento y Agencia de Desarrollo Local (ADL)	200
Unquera	11 - 27 diciembre	Ayuntamiento y Agencia de Desarrollo Local (ADL)	300

COLABORACIÓN CON LA II FERIA DE LA SALUD Y BELLEZA, SALUBELIA

La Cámara de Comercio ha colaborado en la organización de este encuentro, realizando acciones de difusión. La III Feria de la Salud y Belleza, Salubelia, fue organizada por la empresa Tafe Publicidad, y tuvo lugar en el Palacio de Exposiciones de Santander del 19 al 21 de mayo.

COLABORACIÓN CON LA II FERIA DE STOCKS DE SANTANDER

Los días 4 y 5 de marzo tuvo lugar en el Palacio de Exposiciones la II Feria de Stock de Santander, organizada por el Ayuntamiento en colaboración con la Cámara de Comercio de Cantabria. Con este motivo, se firmó un convenio entre ambas partes. Esta acción está integrada dentro del Plan de Apoyo al Comercio de Santander 2006 del Ayuntamiento de Santander.



Una imagen de la II Feria de Stocks, abarrotada de público

La colaboración de la Cámara se concretó en las siguientes actuaciones: solicitud de presupuestos, selección de una empresa para su organización y realización de una encuesta de valoración de la feria a los 149 comercios participantes.

Principales datos de la feria:

- 65.000 visitantes
- 149 comercios participantes
- 600.000 € de venta total (4.035 € por comercio participante)
- Resultados de la encuesta: un 76% de los comerciantes volvería a participar en la feria y un 73,5% de los comercios consideró muy buena y buena la organización. Por su parte, un 56% de los visitantes obtuvo una buena o muy buena impresión del certamen.

PLAN DE ACTUACIÓN COMERCIAL DEL CENTRO DE SANTANDER

La Cámara de Comercio de Cantabria participó en la elaboración del proyecto del Plan de Actuación Comercial del Centro de Santander, promovido por la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Cantabria.

El objetivo de este plan es el de mantener en el centro de la capital cántabra una estructura comercial equilibrada y potenciar la atracción comercial del ámbito urbano ante las posibles pérdidas de protagonismo por los procesos de expansión y transformación de la ciudad, así como mejorar la imagen del comercio de la zona, dotándole de un posicionamiento más moderno y profesionalizado.



Imagen de una de las reuniones mantenidas en la Cámara con motivo del Plan de Actuación Comercial para Santander

Los consultores del Instituto Cerdá, empresa seleccionada para desarrollar el proyecto, y representantes de la Cámara de Comercio de Cantabria han mantenido diversas reuniones tanto con el Ayuntamiento de Santander como con asociaciones de comerciantes (Fecoursa, la Asociación del Casco Viejo y Ensanche y la Agrupación de Comerciantes del Centro de Santander), con el fin de conocer sus opiniones, reflexiones y propuestas de actuación, que enriquecieran el análisis y los trabajos del estudio.

Este informe será la base para firmar un convenio de colaboración entre instituciones y fijar una guía de actuaciones ejecutables en los próximos años dentro del Proyecto de Centro Comercial Abierto de Santander.

MISION COMERCIAL A MILÁN (ITALIA)

La Cámara de Comercio de Cantabria colaboró en la organización de una misión comercial a Milán, convocada por la Cámara de Guipúzcoa, con el objetivo de conocer nuevos conceptos de comercio, así como mantener encuentros con entidades como la Concejalía de Comercio y Urbanismo del Ayuntamiento de Milán y con la Asociación de Comerciantes Minoristas de Milán que transmitieron sus proyectos más destacados. Participaron 23 comercios: 6 de Guipúzcoa; 9 de Burgos; 7 de Cantabria y 1 de Huesca.

Relación de participantes de Cantabria:

Nombre	Nombre
Germán Zubeldia	Agrupación de Comerciantes de Santander
Salvador Vitorino	Asociación de Comerciantes de Los Corrales de Buelna
Fernando Cucurull	Coercan
David Alameda Recio	Gerente de Comercio y Mercados del Ayuntamiento de Santander
Paz Maza	Santander Centro Comercial Abierto
Luciano Noval	Asociación de Comerciantes de la Calle San Fernando
Joaquín Mazo García	Asociación de Comerciantes de Camargo

APERTURA DE LA OFICINA MUNICIPAL DE APOYO AL COMERCIO DE SANTANDER

La nueva Oficina Municipal de Apoyo al Comercio (OMAC) fue inaugurada el pasado 13 de julio por el Ayuntamiento de Santander con el objetivo de poner a disposición del comercio de la ciudad un servicio de asesoramiento, información, canalización de sugerencias y solicitudes, formación, estudio de la viabilidad de proyectos presentados, investigación, etcétera.

La apertura de esta oficina está incluida en el Plan Municipal de Apoyo al Comercio y es fruto de la colaboración del Consistorio con la Cámara de Comercio y las asociaciones de comerciantes. En concreto, la Cámara, además de proporcionar su know-how en servicios de asesoramiento, ha puesto a disposición de este centro una persona con conocimientos técnicos que realizará su labor profesional en las nuevas instalaciones. Situada en el espacio recuperado del Mercado Municipal de Puerto Chico, estará abierta en horario de 8 a 13 horas.



De izquierda a derecha, Alejandro Casanueva, Modesto Piñero, Moisés Díaz y German Zubeldia, en la entrega de los premios del I Concurso de rehabilitación, diseño y mejora del comercio de Santander

I CONCURSO DE REHABILITACIÓN, DISEÑO Y MEJORA DEL COMERCIO DE SANTANDER

La Cámara de Comercio de Cantabria, en la persona de la directora de Comercio Interior, Pilar Fernández-Cavada, ha formado parte del jurado del I Concurso de rehabilitación, diseño y mejora del comercio de Santander, convocado por el Ayuntamiento de la ciudad, con el objetivo de incentivar o reconocer aquellos proyectos que han acometido importantes transformaciones en estos aspectos de forma que se potencie el atractivo del comercio santanderino y, en definitiva, Santander como destino preferente de compras.

Los premiados han sido:

- Categoría Comercio Creativo: Moisés Cocinas y Baños (Lope de Vega, 4)
- Categoría Comercio Rehabilitado: Germán Zubeldia Óptico (Cubo, 1)
- Mención especial a la Trayectoria Comercial: Grupo Hernández

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE PARA EL GREMIO DE CARNICEROS



De izquierda a derecha, el presidente de la Cámara de Comercio de Cantabria y el presidente del Gremio de Carniceros y Charcuteros de Cantabria hojean un ejemplar del manual

La Cámara de Comercio de Cantabria y el Gremio de Carniceros y Charcuteros de Cantabria han reeditado, en colaboración, una *Guía de buenas prácticas de higiene* dirigida a los empresarios del sector.

Este manual, que fue editado por primera vez en 2001 también como resultado de la cooperación entre ambas instituciones, recorre las condiciones técnico sanitarias generales y específicas que se refieren a las instalaciones y a los equipos y otros elementos de trabajo de las carnicerías, carnicerías-salchicherías y carnicerías-charcuterías, así como los trámites y licencias necesarios.

ASISTENCIA A FERIAS NACIONALES

Feria	Fechas	Lugar	Nº empresas participantes
Feria Alimentaria 2006 de Barcelona	6 - 10 marzo	Recinto Ferial Gran Vía Barcelona	La Cámara y la Consejería de Ganadería, Agricultura y Pesca han acudido con un stand de 550 metros cuadrados -dividido en una zona institucional y otra empresarial- en el que han expuesto sus productos 20 empresas cántabras del sector alimentario.
Salón Internacional del Club de Gourmets	8 - 11 junio	Madrid	La Cámara y la Consejería de Ganadería han acudido con un stand de 126 m2 en el que han estado representadas alrededor de 450 empresas para promocionar los productos agroalimentarios de la región
VIII Feria de la Anchoa	8 - 11 mayo	Santoña	La Cámara ha sido una de las entidades que ha colaborado en la organización de dicha feria, promovida por el Ayuntamiento de Santoña
72ª Feria Internacional de Muestras de Valladolid	2 - 10 septiembre	Valladolid	La Consejería de Cultura, Deporte y Turismo, la Asociación Montañesa de Apicultores, las empresas Manantial de Fuencaliente y J. Serra Ibergroup y los Ayuntamientos de Santander, Castro Urdiales, Centro de Iniciativas Turísticas de Isla, Ribamontán al Mar, Mancomunidad los Valles, Santoña, Suances y Torrelavega
Feria Gastronómica del Mediterráneo - Marbella Food & Wine	28 septiembre - 1 octubre	Marbella	La Cámara y la Consejería de Ganadería, Agricultura y Pesca han participado en este certamen con un stand de 100 m ²



Stand de Cantabria en el Salón Internacional del Club de Gourmets

Cerca de un millar de consultas fueron atendidas en las cuatro ferias a las que asistió la Cámara de Comercio de Cantabria en 2006 en representación de las empresas cántabras del sector de agroalimentación y con el objetivo de promocionar y mejorar la comercialización de los productos agroalimentarios elaborados en la región. La Cámara acudió a estos certámenes tras firmar un convenio con el Gobierno de Cantabria por el que ambas partes se comprometieron a colaborar en la gestión y organización de la participación de empresas cántabras en este tipo de eventos.

Las cuatro ferias en las que hubo representación cántabra fueron:

- Alimentaria (Barcelona, 6 al 10 de marzo): 850 consultas, 775 de ellas atendidas directamente por las 20 empresas participantes y 75 en el stand institucional.
- Salón Internacional del Club de Gourmets (Madrid, 8 al 11 de mayo): 71 consultas.
- Feria Gastronómica del Mediterráneo - Marbella Food & Wine (Marbella, del 28 de septiembre al 1 de octubre): 17 consultas.
- Feria Ibérica de la Alimentación (Don Benito, Badajoz, 8 al 11 de noviembre): 24 consultas.



De izquierda a derecha. Francisco Javier López Marcano, Miguel Ángel Revilla, Silvia Clemente, Modesto Piñeiro y Javier Galiana, en la 72ª Feria Internacional de Valladolid

Además de atender y remitir las consultas a las empresas correspondientes, la colaboración de la Cámara se materializa también en la coordinación de la presencia de las empresas cántabras en el stand institucional, en organizar la recogida y distribución de los productos y material divulgativo en el mismo stand, en proporcionar información comercial tanto a los empresarios cántabros como a aquellas empresas o entidades que la soliciten durante las ferias, así como en asesorar a las compañías agroalimentarias sobre la forma más idónea de realizar contactos o presentar ofertas.

La Cámara desplaza a cada feria a uno o dos técnicos especializados en comercialización agroalimentaria.



Stand de Cantabria en la Feria Alimentaria 2006 de Barcelona