

Comercio Interior y Turismo

4.3

Con el fin de promover la modernización de las estructuras comerciales y el desarrollo del sector, la Cámara informa, asesora y ayuda en los ámbitos clave del establecimiento comercial, como la atención al público o la mejora de la calidad del servicio. En 2009, el 32º Concurso de Escaparates de Santander, cargado de novedades, se sumó a la promoción de la candidatura de la ciudad a Capital Europea de la Cultura en 2016. Hubo dos nuevos premios, uno entregado por la Federación de Asociaciones Empresariales de la Distribución y el Comercio de Cantabria (Fediscom), que se incorporó al grupo de patrocinadores del concurso y otro, promovido por la Cámara de Comercio de Cantabria, consistente en la edición de una guía comercial con información de los 25 finalistas. La entidad subvencionó también la consultoría de un escaparatista a un total de 40 establecimientos y repartió entre los 252 participantes 50.000 bolsas de papel, 400 kilos de caramelos y 20.000 ejemplares de un libro de relatos breves editado para la ocasión.

Comercio Interior y Turismo

Información y asesoramiento

TIPO DE CONSULTA	NÚMERO	%
Hojas de reclamaciones	893	82,00
Otros	47	4,31
Consumo	54	4,95
Rebajas	40	3,67
Aperturas	55	5,05
Total	1.089	100

Jornadas organizadas

CATEGORÍA	TÍTULO	FECHAS	HORAS LECTIVAS	ASISTENTES	LOCALIDAD	ENTIDAD COLABORADORA
Jornada	Financiación en el comercio: situación actual. Acceso a los fondos ICO y aplicación práctica	18 marzo	2	46	Santander	Oficina Municipal de Apoyo al Comercio - Ayuntamiento de Santander

Asistencia a jornadas y reuniones

TEMA	FECHA	LUGAR	OBJETO
Apertura de los comercios el sábado por la tarde	13 - 15 enero	Cámara de Cantabria	Realización de un sondeo entre distintas Cámaras para conocer el comportamiento del comercio en ese momento de la semana
Formación para el comercio	27 enero	Cámara de Cantabria	Definir los cursos que son interesantes dentro del convenio de colaboración entre Ayuntamiento y Cámara de Comercio

Asistencia a jornadas y reuniones (CONTINUACIÓN)

TEMA	FECHA	LUGAR	OBJETO
Programa de Calidad en el Comercio	2 febrero	Consejo Superior de Cámaras, Madrid	Estudiar la situación de este programa, así como los primeros resultados de otras Cámaras, en el proyecto Emprendedores en el Comercio
V Feria de Stocks	12 febrero	Oficina Municipal de Apoyo al Comercio	Sorteo de emplazamientos para los comercios participantes
V Feria de Stocks	17 febrero	Oficina Municipal de Apoyo al Comercio	Reunión para tratar la entrega de vales promocionales durante la Feria del Stock
Misión comercial	22 - 27 marzo	Dublín	Conocer, junto con la Cámara de Comercio de Burgos, cómo funciona el sistema asociativo de esta ciudad, ver el desarrollo de los BID's (Centros Comerciales Abiertos) y estudiar el fuerte desarrollo que ha tenido la zona de los Docklands, terrenos ganados al mar, y convertidos en zona de comercio, turismo y sector financiero
Ágora 2009	6 - 8 mayo	Málaga	Asistencia al congreso, con el objeto de conocer cuáles son las últimas novedades en materia de comercio y turismo, compartir experiencias de otras ciudades y conocer potenciales colaboradores
Federación de Asociaciones Empresariales de la Distribución y el Comercio de Cantabria (Fediscom) y CEOE	3 abril	Santander	Reunión para tratar una posible colaboración en materia de comercio interior
Fundación Comercio Cantabria	20 y 30 abril	Santander	Reunión con comerciantes y asociaciones de comerciantes para darles a conocer las novedades que está previsto introducir en el sistema de fidelización de clientes a cargo de la Fundación Comercio Cantabria
Congreso Nacional de Comercio Interior	11 noviembre	Madrid	Asistencia al primer Congreso Nacional sobre Comercio Interior organizado por la Cámara de Madrid en Caixa Forum
32º Concurso de Escaparates de Santander	16 noviembre	Cámara de Cantabria	Preparación de la edición de un libro que se editó con motivo del certamen
32º Concurso de Escaparates de Santander	19 noviembre	Cámara de Cantabria	Reunión individual con los miembros del jurado del concurso para entregar el listado de comercios para visitar
32º Concurso de Escaparates de Santander	23 y 27 noviembre	Cámara de Cantabria	Reuniones de deliberación del jurado

PROYECTOS O PROGRAMAS DESARROLLADOS EN SOLITARIO O EN COLABORACIÓN

• **Título o nombre del proyecto:**
DIAGNÓSTICO DE CALIDAD PARA EL COMERCIO. CLIENTE MISTERIOSO V (2009)

- **Presupuesto:** 9.549 €
- **Empresas participantes:** 25 establecimientos comerciales.
- **Breve descripción:** Esta iniciativa pretende apoyar la mejora continua de la atención al cliente en los comercios cántabros.

Definir el decálogo de calidad de cada comercio es el principal objetivo del programa, que busca, además, poner al alcance de cada empresario un moderno método de evaluación, objetivo y fiable, del trato recibido por la clientela brindando un plan de incentivos para sus empleados.

- **Entidades colaboradoras:** Consejería de Economía y Hacienda, a través de la orden de concesión de subvenciones para Asociaciones de Comerciantes y Cámaras Oficiales de Comercio.
- **Resultados obtenidos:** Después de su aprobación por la Consejería, se puso en marcha el programa con una primera fase de difusión, gracias a la que se inscribieron en él 21 establecimientos comerciales.

• **Título o nombre del proyecto:**
PLAN DE MARKETING PARA LOS PEQUEÑOS COMERCIOS

- **Presupuesto:** 11.031,77 €
- **Empresas participantes:** 11 establecimientos comerciales.
- **Breve descripción:** Este programa se dirige a todos los empresarios del sector comercial que quieran relanzar su oferta comercial estableciendo un Plan de Marketing que permita aprovechar las oportunidades de su fondo de comercio para ser más competitivos y poder liderar la evolución de los cambios que se van a producir en los hábitos de compra y consumo en Cantabria.
- **Entidades colaboradoras:** Consejería de Economía y Hacienda, a través de la orden de concesión de subvenciones para Asociaciones de Comerciantes y Cámaras Oficiales de Comercio.
- **Resultados obtenidos:** Después de su aprobación por la Consejería, se realizó una jornada de presentación el 30 de septiembre. A 31 de diciembre de 2009, había inscritos 2 establecimientos comerciales.



Folleto informativo de los programas camerales para el comercio.

• **Título o nombre del proyecto:**
ESTUDIOS DE RECONVERSIÓN COMERCIAL - VALORACIÓN ECONÓMICA DEL COMERCIO

• **Presupuesto:** 8.675,72 €

• **Breve descripción:** La Cámara de Comercio de Cantabria ofrece a las empresas del sector comercial minorista estudios individualizados de reconversión comercial o valoración económica del comercio para que los empresarios sepan el valor de su negocio de forma

fiable y con la ayuda de profesionales expertos, con el objetivo final de hacerlo más competitivo y rentable.

• **Entidades colaboradoras:** Consejería de Economía y Hacienda, a través de la orden de concesión de subvenciones para Asociaciones de Comerciantes y Cámaras Oficiales de Comercio.

• **Resultados obtenidos:** Tras una jornada de presentación, que tuvo lugar el 2 de noviembre, a 31 de diciembre había inscritos en el programa 6 establecimientos comerciales.

Otras actuaciones y servicios

32º CONCURSO DE ESCAPARATES DE SANTANDER

Los galardonados en el 32º Concurso de Escaparates de Santander, en el que se inscribieron 252 establecimientos comerciales, han sido:

- **Primer premio:** 1.200 euros, otorgado por Caja Cantabria, y una promoción publicitaria en "El Diario Montañés", correspondiente a media página valorada en 1.575 euros: Germán Zubeldia Óptico.
- **Segundo premio:** 900 euros, otorgado por el Ayuntamiento de Santander: Merienda en el Tejado.
- **Tercer premio:** 750 euros, otorgado por la Cámara de Comercio de Cantabria: Golf.
- **Cuarto premio:** 700 euros, otorgado por la Federación de Asociaciones Empresariales de la Distribución y el Comercio de Cantabria (Fediscom): Savage Culture Outlet.
- **Quinto premio.** 600 euros, otorgado por la Agrupación de Comerciantes del Centro de Santander: Uniformes Capa.
- **Sexto premio.** 300 euros, otorgado por la Federación de Comercio de Cantabria (Coercan): Ambientes Cocinas y Baños.
- **Séptimo premio.** 300 euros, otorgado por la Asociación de Comerciantes del Casco Viejo y Ensanche de Santander: Los Secretos de Mamá.



Fo Boots&Shoes ganó el premio de www.eldiariomontanes.es al escaparate más votado por los internautas.



Escaparate de Germán Zubeldia Óptico.



Foto de grupo con algunos de los escritores que colaboraron en "Obras de Cámara. 14 relatos de tiendas".



Foto de familia de los premiados en el 32º Concurso de Escaparates de Santander, acompañados por autoridades locales, regionales y camerales.

Los 25 establecimientos finalistas fueron los siguientes:

- Ambientes Cocinas y Baños Grupo Hoyal
- Barbour
- Barceló
- Custom
- Eiger Sport
- Fichet
- Fo Boots&Shoes
- Fotos Jayo
- Germán Zubeldía Óptico
- Golf
- Hacienda Miranda
- Hard&Soft Soluciones Informáticas
- La Mercera
- La Novedad
- Lencería Lis
- Lencería Satén
- Los Secretos de Mamá
- Maruxín
- Ma&Lo
- Merienda en el Tejado
- Palmira
- Peluquería Elena Salmón
- Prink
- Savage Culture Outlet
- Uniformes Capa

Los premios se entregaron en la noche del 4 de diciembre en el transcurso de la **9ª Gala del Comercio de Santander**, celebrada en el restaurante del Hotel Santemar con la asistencia de más de 400 personas. Estuvieron presentes el presidente de la Cámara de Comercio, Modesto Piñeiro, y el secretario general de la entidad, Antonio Mazarrasa; el consejero de Economía y Hacienda, Ángel Agudo; el director general de Comercio y Consumo, Fernando Toyos; el teniente de alcalde del Ayuntamiento de Santander, Samuel Ruiz; el concejal de Comercio y Mercados, Ramón Saiz; el presidente y el secretario general de Caja Cantabria, Enrique Ambrosio y Javier Eraso, respectivamente; y el director de la Fundación Santander 2016, Rafael Doctor.

Esta edición del concurso ha contado con el patrocinio del Ayuntamiento de Santander, Caja Cantabria y las diferentes asociaciones de comerciantes de la ciudad; en concreto, Comerciantes del Centro de Santander, Asociación de Comerciantes del Casco Viejo y Ensanche, la Federación del Comercio de Cantabria (Coercan) y la Federación de Asociaciones Empresariales de la Distribución y el Comercio de Cantabria (Fediscom), que se ha incorporado este año al grupo de patrocinadores del concurso. Además, medios de comunicación regionales como "El Diario Montañés", Radio Santander, COPE Cantabria, Onda Cero y Radio Rabel también han contribuido a la promoción del certamen.

Fo Boots&Shoes fue el escaparate más votado por los lectores de www.eldiariomontanes.es. El premio consistió en una campaña publicitaria en la web del periódico durante 15 días. La votación tuvo lugar entre el 4 y el 14 de diciembre, al término de la cual se realizó un sorteo entre los usuarios que depositaron su voto a través de la web. El agraciado fue Juan Carlos González, de 46 años, quien recibió una cámara fotográfica digital valorada en 200 euros. Tras Fo Boots&Shoes, que recibió 203 votos, completaron los cinco primeros puestos en la votación online Hard&Soft Soluciones Informáticas (168 votos), Eiger Sport (124 votos), Ambientes Cocinas y Baños Grupo Hoyal (82 votos) y La Novedad (55 votos).

Este año, el concurso tuvo como lema "**El comercio con Santander 2016**", y la identidad visual diseñada a tal efecto guardó una estrecha relación con el logotipo que identifica la candidatura de la capital de Cantabria. De acuerdo con el nuevo lema, los comercios participantes decoraron su escaparate con motivos de **uno de los 26 países**

que son miembros de la Unión Europea, además de España. En el escaparate debía incluirse el logotipo de la candidatura Santander 2016. El jurado valoró la forma de acercarse al conocimiento del país miembro elegido.

Además, el Concurso de Escaparates de este año vino acompañado de otras novedades. Por ejemplo, y como muestra del compromiso de la Cámara de Cantabria con la calidad, la entidad subvencionó la **consultoría de un escaparatista** para un total de **40 establecimientos**, con la finalidad de que los escaparates de los comercios tuvieran la mayor calidad posible. Este servicio está valorado en 120 euros por comercio, de los que los propietarios sólo abonaron 40.

También por primera vez, los comercios participantes en el Concurso de Escaparates recibieron un **"kit del participante"**, para su uso y distribución entre los clientes, durante el tiempo que duró el certamen. En total, se dispuso de 400 kilos de caramelos, 50.000 bolsas de papel reciclado de diferentes tamaños con el logotipo y el lema de Santander 2016, así como 20.000 ejemplares de un librito de relatos cortos con el comercio como tema y editados por la Cámara de Comercio especialmente para esta ocasión. Esta obra ha contado con la colaboración de un grupo de escritores vinculados a Cantabria: Enrique Álvarez, Jimmy Barnatán, Gonzalo Calcedo, Marcos Díez, Maribel Fernández Garrido, Vicente Gutiérrez Escudero, Amadeo Gutiérrez Sancho, Miguel Ibáñez, Joaquín Leguina, Jesús Pardo, Rosa Pereda, Carlos Rodríguez Mayo, Jesús Ruiz Mantilla y Carlos Villar Flor.

Las novedades tuvieron su reflejo también en los **premios**: se añadió un nuevo premio de 700 euros, concedido por Fediscom, y se creó un premio especial para los 25 comercios finalistas. Este galardón consiste en la publicación de una guía con información de esos 25 establecimientos para su distribución en establecimientos hoteleros y turísticos durante 2010.

Además de la ya habitual campaña de difusión a través de los medios de comunicación que llevan años colaborando con el concurso, también se realizó una **campaña de publicidad** en 85 marquesinas y mupis repartidos por la ciudad para dar más visibilidad a un acontecimiento ya consolidado y tratar de involucrar no sólo al comercio, sino también, y por extensión, a toda la ciudad.

OTROS CONCURSOS DE ESCAPARATES

En 2009, la Cámara de Comercio de Cantabria colaboró nuevamente en la organización y prestó ayuda económica para 4 concursos de escaparates y un sorteo navideño 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 ORGANIZADORAS
Astillero	28 diciembre	Cicagc y Ayuntamiento
Castro Urdiales	15 - 30 diciembre	Asocas
Laredo*	18 - 27 diciembre	Acelar
Los Corrales de Buelna	7 - 20 diciembre	Ayuntamiento
Medio Cudeyo	1 - 15 diciembre	Ayuntamiento

**La Cámara de Comercio de Cantabria aporta una contribución para un sorteo de Navidad.*

MISIÓN COMERCIAL A TARRASA Y SAN CUGAT DEL VALLÉS

Una delegación de comerciantes cántabros, acompañados por la Cámara de Comercio de Cantabria, viajó a Cataluña del 25 al 27 de octubre para conocer de primera mano el modelo comercial que se está desarrollando en las ciudades de Tarrasa y San Cugat del Vallés, a través de un completo programa de entrevistas con entidades y representantes de iniciativas comerciales pioneras y visitas a diferentes ejes comerciales de estas dos poblaciones.

La delegación estuvo integrada por representantes de la Federación de Asociaciones Empresariales de la Distribución y el Comercio de Cantabria (Fediscom), de la Asociación de Comerciantes del Casco Viejo y Ensanche de Santander y de Santander Centro Abierto, así como por comerciantes a título privado.

El principal objetivo de la visita ha sido conocer un modelo de dinamización y promoción comercial como el de Terrassa Centre, en el que participan comerciantes y administraciones públicas (Ayuntamiento de Tarrasa, Diputación de Barcelona y Generalitat de Cataluña), ya que existe el propósito de implantar en el centro de Santander un proyecto de gerencia de centro urbano.

En Tarrasa, los comerciantes cántabros se reunieron con el concejal de Comercio y Turismo, Xavier Martín, y con los técnicos municipales; también se entrevistaron con la Federació

d'Associacions de Comerciants de Terrassa (Fact) y con la asociación Comerç Terrassa Centre, para conocer sus métodos de trabajo e intercambiar experiencias; asimismo recorrieron sus principales ejes comerciales: el centro histórico, la Rambla de Francesc Macià, el barrio de Sant Pere y la avenida de Barcelona.

Terrassa Centre es un modelo pionero en España que se implantó en esta localidad barcelonesa y que hoy siguen otras nueve ciudades en Cataluña. Se trata de una experiencia de gestión público-privada que persigue hacer del centro urbano un espacio de excelencia.

La delegación cántabra completó su programa con una visita a la Escola de Comerç i Distribució (Escodi) y reuniones con comerciantes y representantes institucionales de San Cugat, entre ellos el alcalde, Lluís Recoder, y el presidente de la Federación de Comerciantes, Josep Lluís Galvany.

Los comerciantes cántabros también fueron recibidos por el presidente de la Comisión de Comercio Interior de la Cámara de Comercio de Tarrasa, Jordi Torredemer, ya que la entidad cameral ha colaborado activamente con la de Cantabria en el desarrollo del programa de trabajo.



Empresarios cántabros conocieron el modelo comercial de Tarrasa y San Cugat, acompañados por la Cámara de Comercio.

COLABORACIÓN CON LA V FERIA DE STOCKS DE SANTANDER

La V Feria de Stocks de Santander se celebró en el Palacio de Exposiciones entre los días 6 y 8 de marzo. El evento fue organizado por el Ayuntamiento de la ciudad en colaboración con la Cámara de Comercio de Cantabria y las asociaciones de comerciantes locales. Para esta iniciativa, el concejal de Comercio y Mercados, Ramón Saiz Bustillo, y el presidente de la Cámara de Comercio, Modesto Piñeiro, firmaron un convenio de colaboración por el que la Cámara facilitaba la gestión y el contacto con los establecimientos comerciales participantes en la feria.

Se trata de un certamen dedicado a la liquidación de mercancías, saldos, rebajas y remate final de productos de primera mano con promociones especiales. Uno de los principales objetivos de esta iniciativa es facilitar la reducción de stocks, promover la rotación de productos, optimizar el almacenamiento y favorecer la liquidez del pequeño y mediano comercio.

La V edición de la Feria de Stocks, convertida en el evento comercial con mayor atracción de público de Cantabria, presentó los siguientes datos:

- 120 comercios participantes.
- 68.000 visitantes



Piñeiro, Saiz Bustillo y De la Serna, en la V Feria del Stock de Santander.

CAMPAÑA PARA LA APERTURA DE LOS COMERCIOS LOS DOMINGOS 3 Y 10 DE ENERO DE 2010

Más de 200 comercios del casco urbano de Santander se sumaron a la campaña, promovida por la Federación de Asociaciones de la Distribución y el Comercio de Cantabria (Fediscom) y apoyada por la Cámara de Comercio y CEOE-Cepyme, de abrir los domingos 3 y 10 de enero de 2010. Esta iniciativa respondió a la voluntad de hacer frente a la crisis, abriendo el comercio urbano en dos días clave, por coincidir con la campaña de Navidad y con el inicio de la temporada de rebajas, así como de adaptarse a las necesidades

de los consumidores, facilitando sus compras.

La campaña fue promocionada a través de la radio regional en los días previos a los citados domingos. Además, se realizó una campaña especial dirigida al País Vasco para anunciar la apertura de ambos domingos y promover así las compras generadas desde la comunidad vecina.

SANTANDER DE COMPRAS, EL SÁBADO POR LA TARDE

La Federación de Asociaciones Empresariales de la Distribución y el Comercio de Cantabria (Fediscom), que agrupa a una veintena de asociaciones empresariales, puso en marcha en Santander una campaña comercial para promocionar la apertura de establecimientos comerciales los sábados por la tarde. Desde el 14 de marzo, y bajo el lema "Santander de compras, también el sábado por la tarde", cerca de 200 comercios abren sus puertas en una iniciativa que cuenta con el apoyo de CEOE-Cepyme Cantabria, la Cámara de Comercio de Cantabria, el Gobierno regional y el Ayuntamiento de Santander.

El horario más amplio se acompaña de otras ventajas para que comprar en el centro de la ciudad sea más cómodo y divertido, como parking gratuito, sesiones de cine para los niños, ofertas especiales en los establecimientos hosteleros adheridos y espectáculos de calle.



Gobierno regional, Ayuntamiento, Cámara de Comercio y CEOE-Cepyme apoyaron la iniciativa de Fediscom.

IV EDICIÓN DEL CONCURSO DE REHABILITACIÓN, DISEÑO Y MEJORA DEL COMERCIO DE SANTANDER

El presidente de la Cámara de Comercio de Cantabria, Modesto Piñeiro, asistió el 26 de noviembre al acto de entrega de los premios correspondientes a la IV edición del Concurso de Rehabilitación, Diseño y Mejora del Comercio de Santander. En la edición de este año resultaron premiados la Joyería Presmanes en la categoría de Trayectoria, la empresa de alimentación Torre Saber Comer en la categoría de Rehabilitación y Nexus 4 en la categoría de Comercio Creativo. Los premiados en categoría trayectoria y creatividad recibieron de manos del alcalde y el concejal de Comercio del Ayuntamiento, Ramón Saíz Bustillo, un cheque por importe de 3.000 euros, mientras que Presmanes recibió un

diploma en reconocimiento a sus 175 años de historia.

El concurso está convocado por el Ayuntamiento de Santander, a través de la Concejalía de Comercio, para incentivar al sector comercial y mejorar su competitividad. Con los premios se quiere reconocer los proyectos de inversión, rehabilitación y mejora de establecimientos comerciales que aporten valores singulares, así como las estrategias de fidelización de clientes, la inversión en nuevas tecnologías, la realización de promociones especiales, etc.



Los tres propietarios de los comercios agraciados en los Premios del Comercio de Santander, con el alcalde, el concejal de Comercio y el presidente de la Cámara.

Asistencia a ferias nacionales e internacionales



Presentación de la Feria Alimentaria a los comerciantes interesados que se desplazaron a la Cámara de Cantabria.

FERIA	FECHAS	LUGAR	EMPRESAS PARTICIPANTES
Salón Internacional de la Alimentación y Bebidas Alimentaria Lisboa 2009	19-22 abril	Lisboa, Portugal	<ul style="list-style-type: none"> • Conservas Albo • El Coterón • Conservas Rueda • Delicatessen La Ermita • Conservas Mar Océano • Sobaos Serafina • Cafés El Dromedario • Agua de Solares • Leche Frixia • Salami • Exclusivas Isaac Velar • Freixenet • La Artesana • Panaderías Nuevas de Santander (Panusa)





Foto de familia de los asistentes a la Feria Alimentaria de Lisboa.



Una nutrida representación cántabra se desplazó a Alimentaria Valladolid.

Asistencia a ferias nacionales e internacionales (CONTINUACIÓN)

FERIA	FECHAS	LUGAR	EMPRESAS PARTICIPANTES
Feria de Valladolid	5-13 septiembre	Valladolid	<ul style="list-style-type: none"> • El Coterón • Casa Olmo • Liencres Surf Club • Delicatessen La Ermita • General Wolder • Joselín Sobaos y Quesadas • COPE Cantabria • Manantial de Fuencaiente • Unión de Fabricantes de Sobaos y Quesadas de Cantabria • Oficina de Calidad Alimentaria (Odeca) • Asociación Montañesa de Apicultores • Consejería de Cultura, Turismo y Deporte • Ayuntamiento de Santander • Ayuntamiento de Torrelavega • Ayuntamiento de Santoña • Centro de Iniciativas Turísticas de Isla • Centro de Iniciativas Turísticas de Ribamontán al Mar