

## Gestor de Calidad y Medio Ambiente

4.7

La Cámara de Comercio de Cantabria está certificada según las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004. La política adoptada por la entidad es trabajar con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental, verificado a intervalos planificados, que asegure que las prestaciones que se ofrecen satisfacen las expectativas de sus usuarios, cumpliendo con la legislación y normativa ambiental y general vigente a todos los niveles: europeo, nacional, autonómico y local, así como con aquellos otros compromisos que la Cámara de Cantabria suscriba. En 2009 descendió el número de consultas (-11,8%), aunque el nivel de satisfacción de los usuarios se mantiene en niveles muy altos, ya que un 97,5%, de los encuestados señala que el personal le atendió bien o muy bien y que sus expectativas de información y /o asesoramiento se cumplieron en un 93,75%.

# Gestor de Calidad y Medio Ambiente

## SISTEMA DE CALIDAD INTERNO O CAMERAL

### AUDITORÍAS



Durante 2009 se realizó una auditoría externa de renovación del certificado y cambio de aprobación del Sistema de Gestión de Calidad los días 3 y 4 de noviembre; y también se practicó una auditoría interna, efectuada el 24 de septiembre.

Las principales conclusiones de la auditoría externa fueron:

- Los procesos específicos relativos a cada una de las áreas están muy consolidados, orientados a aumentar, en cantidad y en calidad, las actuaciones que la Cámara proporciona a sus usuarios.
- Cabe destacar la dinamización y concienciación empresarial que se están produciendo en materia de gestión ambiental, a través de las numerosas actuaciones y proyectos que la Cámara lidera.
- Los indicadores de desempeño ambiental podrían mejorarse de modo que reflejen la realidad y el alto grado de implicación ambiental de la Cámara, sobre todo en cuanto a su influencia en las empresas asociadas y en el público en general.

### ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSULTAS

La Cámara de Cantabria atendió en 2009 un total de 7.857 consultas. En el siguiente cuadro, puede apreciarse su evolución en los últimos cinco años:

ÁREA	2005	2006	2007	2008	2009
Comercio interior	1.505	1.780	1.613	1.404	1.089
Comercio exterior	37 + 255 on line	58 + ----- on line	45 + 175 on line	46 + 213 on line	76 + 161 on line
Creación de empresas y Ventanilla Única Empresarial	1.360	1.440	1.574	1.403	2.196
Industria, innovación y medio ambiente	99	177	110	185	123
Servicio Europa (Enterprise Europe Network)				88	46
Documentación	474	563	673	332	176
Formación y empleo	689	987	3.134 (A)	5.717	6.072
Asesoría jurídica	68	58	58	73	114
Servicios administrativos		4.011 (B)	8.697 (C)	6.847 (C)	7.056 (C)
<b>TOTAL</b>	<b>4.487</b>	<b>5.062</b>	<b>7.382</b>	<b>8.916</b>	<b>7.857</b>

(A) Este año se han registrado todas las consultas o preguntas, telefónicas, presenciales y a través de Internet, y se contabilizan todas las personas que acuden a las oficinas de formación y empleo con cualquier cuestión.

(B) Este dato recoge las consultas telefónicas y presenciales atendidas en el mostrador de entrada a la Cámara desde el 10 de agosto y no se suman al resto de consultas tramitadas.

(C) Se recogen las consultas telefónicas y presenciales atendidas en el mostrador de entrada a la Cámara y no se suman al resto de consultas.

En Comercio Exterior e Industria, Innovación y Medio Ambiente sólo se contabilizan las consultas que dan lugar a una respuesta elaborada, informe, etcétera. No se incluyen las meras "preguntas".

## ENCUESTAS

La Cámara de Cantabria realiza tres tipos de encuestas a sus usuarios: periódicas; de formación; y de ferias y misiones comerciales.

- **Periódicas**

Recogen la opinión de los usuarios que acudieron presencialmente a la Cámara entre los días 1 y 10 de los meses de febrero, junio, octubre y en la segunda semana de diciembre.

Evolución del número de encuestas recogidas:

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
166	208	310	425	386	414	320

El número de encuestas recogidas en 2009 es suficiente, teniendo en cuenta que la Cámara presta cada vez más servicio por otras vías que no requieren la presencia física de los usuarios.



*La Cámara realiza encuestas a sus usuarios para conocer su opinión acerca de los diferentes servicios que ofrece la entidad.*

**PRINCIPALES RESULTADOS 2005-2009****Empresas que acudieron a la Cámara por sector de actividad**

SECTOR	% 2005	% 2006	% 2007	% 2008	% 2009
Comercio mayorista	2,93	2,52	2,95	2,72	4,4
Comercio minorista	9,97	9,84	13,72	10,88	9,9
Industria transformadora	6,16	8,24	15,16	5,67	3
Empresa exportadora / importadora	2,35	6,41	2,7	4,31	8
Turismo, restauración y hostelería	0,88	1,37	1,47	0,91	2,3
Otras empresas turísticas	0,59	0,69	1,26	0,68	0,3
Servicios marítimos	0,29	0	0,49	0,68	0,3
Otros servicios	16,13	15,1	15,97	16,33	13
Futuro empresario	31,09	37,99	41,03	41,04	39
Estudiante	2,64	4,12	2,95	3,85	3,1
Investigador	2,35	1,83	0,74	0,91	1,8
Otros	24,63	11,9	11,06	12,02	15,5
Ns/Nc	0	0	0	0	0

**Tipo de gestión o servicio solicitados**

TIPO DE GESTIÓN O SERVICIO	% 2005	% 2006	% 2007	% 2008	% 2009
Información económica	3,05	1,04	2,3	0,89	1,4
Bolsa de empleo y prácticas	13,74	7,5	8,06	11,78	11,3
Información empresarial - relaciones de empresas	5,85	4,79	4,38	2,89	2,5
Trámites administrativos (certificados, visados...)	6,87	9,38	6,45	8,89	11,6
Industria e innovación	4,33	3,13	1,38	2,67	2,6



**Tipo de gestión o servicio solicitados (CONTINUACIÓN)**

TIPO DE GESTIÓN O SERVICIO	% 2005	% 2006	% 2007	% 2008	% 2009
Turismo	0,51	0,42	0,23	0,22	0
Comercio interior	2,8	8,96	8,06	3,11	5
Comercio exterior	4,58	4,58	4,61	2,44	3,4
Creación de empresas	22,74	35,42	41,24	47,78	44
Medioambiente	1,78	2,5	3	1,78	1,1
Biblioteca y fondo documental	5,09	6,04	2,37	2,44	2,5
Recaudación	1,53	0,63	0,23	0,22	0
Asesoría jurídica y arbitraje	0,51	1,88	2,53	1,33	2,2
Formación	16,03	5,63	10,37	6,67	5,6
Otros	5,6	7,92	0,46	6,89	6

**¿Sus expectativas de asesoramiento / información se han cumplido?**

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Bien o muy bien	86,96%	90,68%	91,34%	93,52%	94,94%	93,75%

**¿El personal le ha atendido?**

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Bien o muy bien	98,55%	99,03%	97,89%	97,92%	98,55%	97,5%

**Considera que la imagen de la Cámara es:**

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Buena o muy buena	80,19%	81,35%	88,29%	93%	90,4%	87,82%

Según la información obtenida a través de la encuesta, el tipo de usuario mayoritario que acude personalmente a solicitar un servicio o prestación a la Cámara es el futuro empresario o emprendedor (39%). Entre las empresas, predominan las del sector otros servicios (13%) y el comercio minorista (9,9%). El hecho de que la mayoría de los usuarios presenciales de la Cámara no sean electores (personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que ejerzan actividades empresariales) responde a que estos últimos suelen utilizar otras vías de comunicación para requerir los servicios que se

prestan, como el teléfono, el correo electrónico o la consulta directa a través de la web.

La mayor parte de los usuarios que visitaron la Cámara lo hicieron para informarse o realizar una gestión sobre creación de empresas (44%) o sobre trámites administrativos tales como certificados o visados (11,6%). Un 11,3% acudió a la entidad de forma presencial para interesarse por la bolsa de empleo (SCOP) y la realización de prácticas laborales.

#### Encuestas a usuarios de acciones formativas

	2006	2007	2008	2009
Número de acciones formativas	23	47 acciones en 66 sesiones	72	119
Horas	437	1.049	1.426,5	1.535
Número de asistentes	354	970	1.417	2.304
Número de encuestas	280	864	799	1.686
Valoración bien / muy bien	86,25 %	85,76%	89,62 %	87,42%

#### Encuestas a empresas integrantes de misiones comerciales

	ACCIONES	PARTICIPACIONES	ENCUESTAS	CONTACTOS ESTABLECIDOS	OBJETIVOS CUMPLIDOS	CONTACTOS ESTABLECIDOS MUY BUENOS O BUENOS	VENTAS EN FIRME
2005	7	38	61	750	66%	73%	20%
2006	6	30	43	700	67%	81%	14%
2007	10	41 + 20 *	91	620	68,13%	77,35%	23,08%
2008	9	53 + 40 *	88	551	53,4%	72,2 %	10,2 %
2009	8	27 + 37 *	72	443	62,5%	74%	12,5%

\* Empresas de otras comunidades autónomas.

## Encuestas a empresas asistentes a ferias

	ACCIONES	PARTICIPACIONES	ENCUESTAS	CONTACTOS ESTABLECIDOS	OBJETIVOS CUMPLIDOS	CONTACTOS ESTABLECIDOS MUY BUENOS O BUENOS	VENTAS EN FIRME
2005	6	29	18		39%	77%	33%
2006	6	43	26	889	42,31%	65,27	7,69%
2007	9	53	38	884	31,57%	75,06%	23,68%
2008	7	59	39	620	38,46 %	74,5 %	12,9 %
2009	6	31	20	164	35%	64%	10%

## Encuesta online

En cumplimiento de las recomendaciones de la auditoría externa de ampliar la base de usuarios a los que se dirige la encuesta de satisfacción del cliente, se ha enviado una encuesta por correo electrónico a unas 3.000 direcciones de las diferentes áreas de la

Cámara, entre la última semana de septiembre y la primera de octubre, con los siguientes resultados:

Sectores a los que pertenecen los usuarios encuestados:

SECTOR	% 2009
Comercio mayorista	3,46
Comercio minorista	7,86
Industria transformadora	26,42
Empresa exportadora / importadora	12,89
Turismo, restauración y hostelería	0,94
Otras empresas turísticas	0,94
Servicios marítimos	2,20
Otros servicios	22,64
Futuro empresario	3,46
Estudiante	1,26
Investigador	1,57
Otros	16,35

## Tipo de gestión o servicio solicitado

TIPO DE GESTIÓN O SERVICIO	% 2009
Información económica	10,52
Bolsa de empleo y prácticas	5,83
Información empresarial - relaciones de empresas	5,99
Trámites administrativos (certificados, visados...)	7,12
Industria e innovación	5,34
Turismo	0,49
Comercio interior	2,43
Comercio exterior	10,36
Creación de empresas	4,69
Medioambiente	7,44
Biblioteca y fondo documental	1,29
Recaudación	0,16
Asesoría jurídica y arbitraje	1,62
Formación	32,69
Otros	4,05

## ¿Sus expectativas de asesoramiento / información se han cumplido?

	2009
Bien o muy bien	80,78%
Suficientemente	15,66%
Poco o nada	3,56%

## Causas alegadas en caso de expectativas no satisfechas

CAUSAS	2009
La Cámara no da el servicio	12,77%
Necesito mayor concreción en las respuestas	34,04%
La respuesta no ha sido ágil, he necesitado varias visitas	10,64%
No se ha sabido interpretar mis necesidades	14,89%
La información está desfasada	4,26%
La información está dispersa dentro de la Cámara	23,40%

## Valoración de la atención prestada por el personal

	2009
Bien o muy bien	93,26%
Suficientemente	4,96%
Poco o nada	1,77%

## Valoración del nivel técnico del personal

	2009
Bueno o muy bueno	84,94%
Suficiente	13,62%
Insuficiente o muy insuficiente	1,44%

## El horario de atención al público es

	2009
Bueno o muy bueno	72,2%
Suficiente	23,47%
Deficiente o escaso	3,33%

Considera que la imagen de la Cámara es:

	2009
Buena o muy buena	86,83%
Normal	11,39
Mala o muy mala	1,78%

#### Otros datos de interés

3 informes de no conformidad

1 acción correctiva

2 reclamación de usuarios

Cumplimiento de objetivos: cercano al 100%

1.015 horas de formación impartida al personal

#### Medio ambiente

Datos sobre la gestión de residuos, emisiones y vertidos

La Cámara de Cantabria controla, entre otros, los residuos de tóner y cartuchos, cuyo uso ha aumentado un 43%, aunque ha habido una reducción del número total de fotocopias. El consumo es, en todo caso, menor que el de hace unos años debido a que las nuevas impresoras y fotocopiadoras utilizan cartuchos que se autodestruyen o es el proveedor quien recoge los residuos. De fluorescentes y pilas, los residuos no son relevantes y se gestionan adecuadamente. Las únicas emisiones son las de la caldera, a la que se le practican las revisiones pertinentes y no hay vertidos.

Datos sobre la evolución de los consumos de recursos naturales

El consumo de unidades de papel por parte de la Cámara descendió un 29,3% debido fundamentalmente a un mayor control por parte de los empleados, el uso del archivo en ordenador y correo electrónico, y la implantación en octubre del aula virtual.

#### Conclusiones

El Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente es simple y eficaz y responde a las necesidades reales de la Cámara.

Actualmente, el 90% de las actividades de las distintas áreas está reflejado en su correspondiente Instrucción Técnica (IT), lo que facilita la gestión, la detección de fallos y su corrección.

Ayuda a la programación de los objetivos generales y de cada área y a su seguimiento posterior.

Facilita la gestión de la formación del personal (motivación, interés en mejorar, etcétera).

Facilita también la incorporación de personal nuevo a la Cámara, ya que puede conocer perfectamente qué tareas debe de realizar al estar éstas detalladas en su correspondiente IT.