


gestor de calidad  
y medioambiental



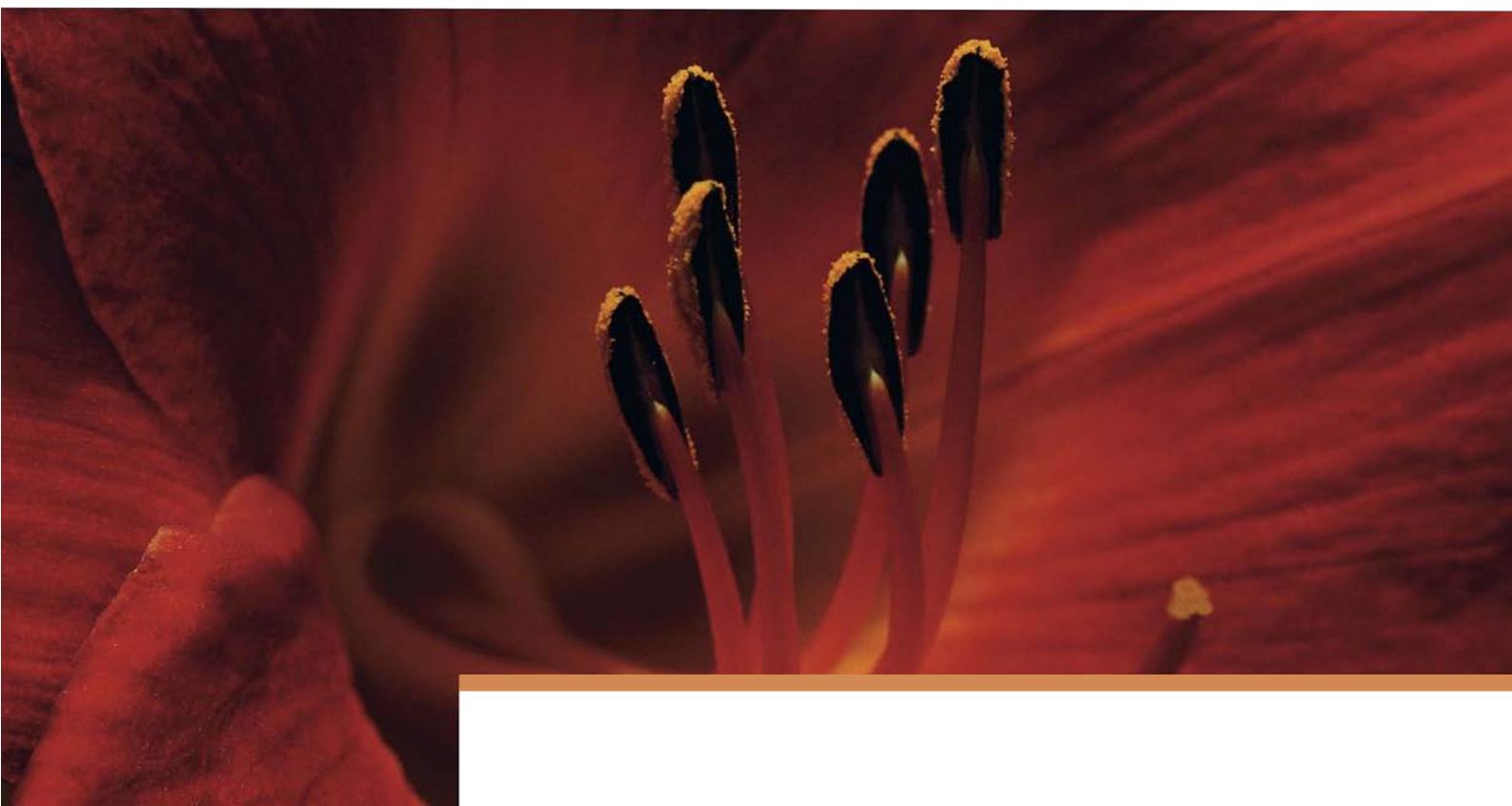
## Gestor de Calidad y Medioambiente

La Cámara de Comercio de Cantabria está certificada según a las normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:1996 y la actividad del Gestor de Calidad y Medio Ambiente se centra, de acuerdo con las funciones descritas en el Manual de Calidad (apartado 2.5.1.7), en actuar como consultor interno para el aseguramiento de la calidad y medio ambiente, informar al Secretario General sobre el grado de implantación del sistema, elaborar los informes para la revisión del sistema y los programas de auditorías internas, así como auditar a todos los Servicios y Departamentos. Los usuarios presenciales que han recibido algún servicio de la institución valoran de manera muy positiva la eficacia en la prestación ofrecida, la calidad en la atención y los conocimientos técnicos del personal. Son datos que se desprenden de las más de 300 encuestas realizadas a los usuarios de la institución a lo largo de 2005, en cumplimiento de la certificación de calidad ISO 9001/2000.

### SISTEMA DE CALIDAD INTERNO O CAMERAL

#### Auditorías

Durante 2005 se realizaron dos auditorías externas de revisión y mantenimiento, que han confirmado el cumplimiento de los requisitos de las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001. También se ha cumplido el programa de auditorías internas a los Servicios y Departamentos camerales, aprobado por la Secretaría General el 20 de enero y modificado el 19 de abril, con un resultado positivo.



## Encuestas

Los usuarios presenciales de la Cámara de Comercio, empresas, emprendedores y particulares, que han recibido algún servicio de la institución valoran de manera muy positiva la eficacia en la prestación ofrecida, la calidad en la atención y los conocimientos técnicos del personal. Son datos que se desprenden de las más de 300 encuestas realizadas a los usuarios de la institución a lo largo de 2005, en cumplimiento de la certificación de calidad ISO 9001/2000 implantada en la institución y con objeto de conocer el grado de satisfacción de los servicios que ofrece entre sus usuarios.

Un 90,68% de los encuestados considera que sus expectativas de información y asesoramiento se han cumplido muy bien o bien, un porcentaje mayor al de las encuestas del ejercicio anterior.

Buena valoración ha obtenido también el personal de la Cámara, que atendió muy bien o bien a un 99,03% de sus usuarios, un dato también más positivo que en el año 2004. Respecto al nivel técnico del personal, el 93,25% considera que es muy bueno o bueno. La imagen de la Cámara es buena o muy buena para un 81,35% de los usuarios.

A juzgar por los resultados 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 (31,09%) o pertenece a la categoría de otros usuarios (24,63%). Entre las empresas, predominan las del sector otros servicios (16,13%), los comercios minoristas (9,97%), la industria transformadora (6,16%) y el comercio mayorista (2,93%). 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 el fax.

Empresas que acuden a la Cámara por sector	%
Futuros empresarios	31,09
Otros	24,63
Otros servicios	16,13
Comercio minorista	9,97
Industria transformadora	6,16
Comercio mayorista	2,93
Estudiante	2,64
Investigador	2,35
Empresa export/impor	2,35
Turismo, restauración y hostelería	0,88
Turismo otros	0,59
Servicios marítimos	0,29

La mayor parte de los usuarios que visitaron la Cámara lo hicieron para informarse o realizar una **gestión** sobre creación de empresas (22,74%), formación (16,03%), bolsa de empleo y prácticas (13,74%), trámites administrativos (6,87%), censo de empresas (5,85%), consulta a la biblioteca y su fondo documental (5,09%), comercio exterior (4,58%) e industria e innovación (4,33%).

También se testa la calidad de las **acciones formativas** que desarrolla la Cámara, mediante encuestas a los asistentes. En 2005 se recogieron 732 respuestas, de las que un 84,23% valoró la formación recibida como buena o muy buena.

Tipo de gestión solicitada	%
Creación de empresas	22,74
Formación	16,03
Bolsa de empleo y prácticas	13,74
Trámites administrativos (certificados, visados...)	6,87
Información empresarial – relación de empresas	5,85
Otros	5,6
Biblioteca y fondo documental	5,09
Comercio exterior	4,58
Industria e innovación	4,33
Información económica	3,05
Comercio interior	2,8
Medioambiente	1,78
Recaudación	1,53
Turismo	0,51
Asesoría jurídica y arbitraje	0,51

Otro de los capítulos cuya calidad se somete a examen son las **misiones comerciales**, que en 2005 supuso la recogida de 61 encuestas a empresas participantes en ellas. El 65,57% de las empresas encuestadas contestó que se habían cumplido sus objetivos totalmente o en su mayor parte. Un 73% consideró que los contactos gestionados por la Cámara de Comercio son muy buenos o buenos y un 19,67% de las empresas efectuaron ventas en firme como consecuencia de su participación en las acciones programadas. Todos ellos porcentajes mejores que en 2004. En las encuestas realizadas en ferias, el 38,89% de las empresas considera que se han cumplido sus objetivos totalmente o en su mayoría y el 76,7% consideran los contactos establecidos muy buenos o buenos. El 33,33% de los encuestados manifiesta que han efectuado ventas en firme.

En 2005, se produjeron siete reclamaciones o quejas de los usuarios, ninguna realmente grave.

El Gestor de Calidad y Medio Ambiente es responsable también de la elaboración del Programa Anual de Formación Interna y de su control y seguimiento. En 2005 se realizaron 18 acciones formativas especializadas individuales en las que participaron 11 empleados de la Cámara. Se impartió también un curso de inglés a lo largo del año, con la asistencia de ocho empleados. Una parte importante de esta formación ha sido financiada con fondos públicos, según el actual sistema de bonificaciones sobre la cuota de formación, gestionado por la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo de acuerdo con el Real Decreto 1046/2003, de 1 de agosto, por el que se regula un nuevo Subsistema de Formación Profesional Continua.

