



GESTOR DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La Cámara de Comercio de Cantabria está certificada según las normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004 y la actividad del Representante de la Dirección se centra, de acuerdo con las funciones descritas en el Manual de Calidad (apartado 2.5.1.7), en coordinar todas las actuaciones en materia de calidad y ambiental, en actuar como consultor interno para el aseguramiento de la calidad y medio ambiente, elaborar los informes para la revisión del sistema y los programas de auditorías internas. La política adoptada por la Cámara de Cantabria 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 2007 volvió a crecer considerablemente el número de consultas y las encuestas reflejan la satisfacción de los usuarios: un 92,92% 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 93,52%.

SISTEMA DE CALIDAD INTERNO O CAMERAL

AUDITORÍAS

Durante 2007 se realizó una **auditoría externa** de revisión y mantenimiento y también se ha cumplido el programa de **auditorías internas**, dos en el ejercicio, efectuada la primera el día 25 de enero y la segunda los días 5 y 6 de noviembre.

Las principales **conclusiones** de la auditoría externa fueron:

- La auditoría ha resultado conforme encontrando que se está trabajando satisfactoriamente en todas las áreas revisadas. La documentación se halló muy ordenada y de acuerdo a los procedimientos, por lo que se recomendó la renovación de la certificación bajo las normas ISO 14001:2004 e ISO 9001:2000, sujeta a revisión técnica.

- Eficacia del sistema y mejora continua: se evidencia que el sistema se encuentra implantado de manera eficaz, destacándose como punto especialmente positivo la involucración de la gerencia en el mantenimiento y mejora del sistema de gestión implantado.

- La sistemática de establecimiento de no conformidades, acciones correctivas y preventivas debe extenderse por todos los departamentos potenciándose el uso de las acciones correctivas / preventivas.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSULTAS

La Cámara de Cantabria atendió en 2007 un total de 7.382 consultas. En el siguiente cuadro, puede apreciarse su evolución en los últimos cuatro años:

ÁREA	2004	2005	2006	2007
Comercio interior	1.870	1.505	1.780	1.613
Comercio exterior	62 + 306 on line	37 + 255 on line	58 + --- on line	45 + 175 on line
Creación de empresas y Ventanilla Única Empresarial	1.319	1.360	1.440	1.574
Industria, innovación y medio ambiente	160 + 212 on line	99	177	110
Documentación	432	474	563	673
Formación y empleo	642	689	987	3.134 (A)
Asesoría jurídica	63	68	58	58
Servicios administrativos			4.011 (B)	8.697 (C)
Total	5.066	4.487	5.062	7.382

(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".



Área de recepción e información de la Cámara de Comercio de Cantabria

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 quincena de diciembre.

Evolución del número de encuestas recogidas:

2003	2004	2005	2006	2007
166	208	310	425	386

El número de encuestas recogidas en 2007 es importante, aunque menor que en 2006. En cualquier caso el número 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.

PRINCIPALES RESULTADOS 2005-2007

Empresas que acudieron a la Cámara por sector de actividad

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

158

GESTOR DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Tipo de gestión o servicio solicitados

TIPO DE GESTIÓN O SERVICIO SOLICITADOS	% 2005	% 2006	% 2007
Información económica	3,05	1,04	2,3
Bolsa de empleo y prácticas	13,74	7,5	8,06
Información empresarial - relaciones de empresas	5,85	4,79	4,38
Tramites administrativos (certificados, visados...)	6,87	9,38	6,45
Industria e innovación	4,33	3,13	1,38
Turismo	0,51	0,42	0,23
Comercio interior	2,8	8,96	8,06
Comercio exterior	4,58	4,58	4,61
Creación de empresas	22,74	35,42	41,24
Medioambiente	1,78	2,5	3
Biblioteca y fondo documental	5,09	6,04	2,37
Recaudación	1,53	0,63	0,23
Asesoría jurídica y arbitraje	0,51	1,88	2,53
Formación	16,03	5,63	10,37
Otros	5,6	7,92	0,46

¿Sus expectativas de asesoramiento / información se han cumplido?

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

¿El personal le ha atendido?

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

Considera que la imagen de la Cámara es:

	2004	2005	2006	2007
Buena o muy buena	80,19%	81,35%	88,29%	93%

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 (41,03%). Entre las empresas, predominan las del sector otros servicios (15,97%) y la industria transformadora (15,16%). 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 (41,24%) o sobre acciones de formación (10,37%).

ENCUESTAS A USUARIOS DE ACCIONES FORMATIVAS

	2006	2007
Número de acciones formativas	23	47 acciones en 66 sesiones
Horas	437	1.049
Número de asistentes	354	970
Número de encuestas	280	864
Valoración bien / muy bien	86,25 %	85,76%

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%

* 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%

CLIENTE MISTERIOSO

Los resultados del test denominado "cliente misterioso" fueron:

- telefónico: índice de satisfacción 83,1 sobre 100
- presencial: índice de satisfacción 95 sobre 100

OTROS DATOS DE INTERÉS

24 informes de no conformidad

13 acciones correctivas, 2 de ellas abiertas al cierre del ejercicio

4 reclamaciones de usuarios

Cumplimiento de objetivos: cercano al 100%

300 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 tonner y cartuchos, cuyo uso se ha reducido un 48% debido a que las nuevas impresoras y fotocopiadoras utilizan cartuchos que se autodestruyen o es el proveedor el que 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 se ha reducido un 15% debido al incremento de la difusión por correo electrónico, a una

mayor concienciación del personal; y a la reutilización de papel y otros artículos.



CONCLUSIONES

La reimplantación del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente ha sido muy satisfactoria para la Cámara. Este sistema es mucho más simple y eficaz y responde a las necesidades reales de la institución.

En este momento el 90% de las actividades de las distintas áreas está reflejado en su correspondiente Instrucción Técnica, lo que facilita su gestión y la detección de fallos y su corrección. Favorece

también la incorporación de personal nuevo a la Cámara, que dispone de información sobre las tareas a realizar, así como la planificación previa del lugar de trabajo y los recursos que son necesarios.

Se ha comprobado una mayor implicación de los empleados en el número de no conformidades (10) abiertas por el personal.
