

Gestor de Calidad y Medio Ambiente

4.7

Gestor de Calidad y Medio Ambiente



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 2010 casi se triplicó el número de consultas (22.188) y el nivel de satisfacción de los usuarios se mantiene en niveles muy altos, ya que un 89% 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 75,4%.

Sistema de calidad interno o cameral

AUDITORÍAS

Durante 2010 se realizó una auditoría externa de renovación del certificado y cambio de aprobación del Sistema de Gestión de Calidad el 7 de octubre; y también se practicó una auditoría interna, efectuada el 28 de septiembre.

Las principales conclusiones de la auditoría externa fueron:

- El sistema de gestión está maduro, es eficaz y asegura el enfoque al cliente y la reducción del impacto ambiental.
- Como punto fuerte, en 2010 destacan las mejoras incorporadas a la Ventanilla Única Empresarial (por ejemplo, la realización de planes de empresa) que son tangibles para los usuarios.

- Entre las áreas que son susceptibles de mejora, se mencionan el uso de la aplicación de gestión de inscripciones online por parte de los usuarios, el archivo de los informes de cualificación de los proveedores y el procedimiento de cualificación de proveedores -enfocándolo en mayor medida a la operativa real de la organización-
- Se recomienda tomar medidas para sensibilizar al personal de modo que transmitan a través de los servicios prestados los principios y valores de la organización.

ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSULTAS

La Cámara de Cantabria atendió en 2010 un total de 22.188 consultas. En el siguiente cuadro, puede apreciarse su evolución en los últimos cinco años:

ÁREA	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Comercio interior	1.505	1.780	1.613	1.404	1.089	913
Comercio exterior	37 + 255 on line	58 + ----- on line	45 + 175 on line	46 + 213 on line	76 + 161 on line	64 + 211 on line
Creación de empresas y Ventanilla Única Empresarial	1.360	1.440	1.574	1.403	2.196	1.123
Industria, innovación y medio ambiente	99	177	110	185	123	152
Servicio Europa (Enterprise Europe Network)				88	46	37
Documentación	474	563	673	332	176	304
Formación y empleo	689	987	3.134 (A)	5.717	6.072	13.954 - 1.519 de empleo - 10.687 de formación - 1.748 de becas
Asesoría jurídica	68	58	58	73	114	119
Servicios administrativos		4.011 (B)	8.697 (C)	6.847 (C)	7.056 (C)	5.311 (C)
TOTAL	4.487	5.062	7.382	8.916	7.857	22.188

(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

2003-2009: 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. En 2010 se sustituyeron por una única encuesta online. 2010: 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.

Evolución del número de encuestas recogidas:

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
166	208	310	425	386	414	320	239

Principales resultados 2005-2010

EMPRESAS QUE ACUDIERON A LA CÁMARA POR SECTOR DE ACTIVIDAD

SECTOR	% 2005	% 2006	% 2007	% 2008	% 2009	% 2010
Comercio mayorista	2,93	2,52	2,95	2,72	4,4	3,4
Comercio minorista	9,97	9,84	13,72	10,88	9,9	13,4
Industria transformadora	6,16	8,24	15,16	5,67	3	19,3
Empresa exportadora / importadora	2,35	6,41	2,7	4,31	8	6,7
Turismo, restauración y hostelería	0,88	1,37	1,47	0,91	2,3	0,1
Otras empresas turísticas	0,59	0,69	1,26	0,68	0,3	0
Servicios marítimos	0,29	0	0,49	0,68	0,3	1,3
Otros servicios	16,13	15,1	15,97	16,33	13	21,3
Futuro empresario	31,09	37,99	41,03	41,04	39	5,9
Estudiante	2,64	4,12	2,95	3,85	3,1	1,2
Investigador	2,35	1,83	0,74	0,91	1,8	1,2
Otros	24,63	11,9	11,06	12,02	15,5	11,7
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0



TIPO DE GESTIÓN O SERVICIO SOLICITADOS

TIPO DE GESTIÓN O SERVICIO	% 2005	% 2006	% 2007	% 2008	% 2009	% 2010
Información económica	3,05	1,04	2,3	0,89	1,4	16,3
Bolsa de empleo y prácticas	13,74	7,5	8,06	11,78	11,3	7,1
Información empresarial - relaciones de empresas	5,85	4,79	4,38	2,89	2,5	8,8
Trámites administrativos (certificados, visados...)	6,87	9,38	6,45	8,89	11,6	13
Industria e innovación	4,33	3,13	1,38	2,67	2,6	6,3
Turismo	0,51	0,42	0,23	0,22	0	0,1
Comercio interior	2,8	8,96	8,06	3,11	5	4,6
Comercio exterior	4,58	4,58	4,61	2,44	3,4	10,9
Creación de empresas	22,74	35,42	41,24	47,78	44	9,7
Medioambiente	1,78	2,5	3	1,78	1,1	10,4
Biblioteca y fondo documental	5,09	6,04	2,37	2,44	2,5	0,9
Recaudación	1,53	0,63	0,23	0,22	0	0
Asesoría jurídica y arbitraje	0,51	1,88	2,53	1,33	2,2	2,3
Formación	16,03	5,63	10,37	6,67	5,6	57,32
Otros	5,6	7,92	0,46	6,89	6	4,2

Principales resultados 2005-2010 (CONTINUACIÓN)

¿SUS EXPECTATIVAS DE ASESORAMIENTO / INFORMACIÓN SE HAN CUMPLIDO?

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Bien o muy bien	86,96%	90,68%	91,34%	93,52%	94,94%	93,75%	75,4%

¿EL PERSONAL LE HA ATENDIDO?

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Bien o muy bien	98,55%	99,03%	97,89%	97,92%	98,55%	97,5%	89,01%



¿EL PERSONAL LE HA ATENDIDO?

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Buena o muy buena	80,19%	81,35%	88,29%	93%	90,4%	87,82%	80,63%

Según la información obtenida a través de la encuesta, el tipo de usuario mayoritario que acude a solicitar un servicio o prestación a la Cámara es una empresa de servicios (21,3%), una empresa transformadora (19,3%) o un comercio (13,4%). La mayor parte de los usuarios que visitaron la Cámara lo hicieron para informarse o

realizar una gestión sobre formación (57,32%) o para recabar información económica (16,3%). Un 10,9% acudió a la entidad para interesarse por temas relacionados con el comercio exterior y otro 10,4% sobre asuntos medioambientales.

Encuestas a usuarios de acciones formativas

	2006	2007	2008	2009	2010
Número de acciones formativas	23	66 sesiones	72	119	116
Horas	437	1.049	1.426,5	1.535	1.876
Número de asistentes	354	970	1.417	2.304	2.294
Número de encuestas	280	864	799	1.686	1.146
Valoración bien / muy bien	86,25 %	85,76%	89,62 %	87,42%	87,61%

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%
2010	8	27 + 57 *	67	341	41,8%	70,3%	6%

* 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%
2010	6	49	31	418	48,39%	67,01%	19,35%

OTROS DATOS DE INTERÉS

5 reclamaciones de usuarios

Cumplimiento de objetivos: cercano al 100%

930 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 disminuido un 9,52%; también ha habido una reducción del número total de fotocopias (-9,5%) y especialmente de las fotocopias a color (-29,7%). El consumo es, en todo caso, bastante 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

Agua

2009	273 m3
2010	231 m3

Papel

El consumo de unidades de papel por parte de la Cámara descendió un 15,05% debido fundamentalmente a un mayor control por parte de los empleados, el uso del archivo en ordenador y correo electrónico, y la implantación en 2009 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. ➤