

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – ISO 9001:2008

□ **RESULTADO DE LAS AUDITORÍAS**

▽ **Auditoría interna 2015**

Se realizó durante los días 10 y 11 de septiembre.

▽ **Auditoría externa ISO 9001:2008 (27 de octubre de 2015)**

Resultado de la auditoría

El Sistema de Gestión de Calidad, según la norma ISO 9001:2008 de la Cámara de Comercio de Cantabria, se encuentra implantado de manera eficaz por lo que se recomienda la renovación del certificado según dicho referencial y está enfocado a la adecuada gestión de los riesgos de la entidad.

Mejora continua

Se considera que la aplicación de las herramientas de mejora como revisiones por la dirección y análisis de datos implantada de una manera eficaz. El seguimiento de los diferentes proyectos y el resultado de la satisfacción del cliente evidencian una gestión enfocada hacia el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

Áreas que requieren la atención de la Dirección:

Mejoras en los procesos de difusión de aspectos relevantes de la organización a los asociados.

Se sigue con la reorganización y la definición de los servicios que presta la Cámara de acuerdo a los cambios legislativos y en función de los convenios de financiación suscritos por la misma.

□ **ATENCIÓN AL USUARIO/CONSULTAS RECIBIDAS**

	Recogidas en 2013	Recogidas en 2014	Recogidas en 2015
Comercio Interior	106	328	90
Comercio Exterior	213	157	35
Creación de Empresas (VUE)	1.750	8.896 total 2.296 presencial 6.600 telefónicas	6.350 1.350 presencial 5.000 telefónicas
Industria (PI), Innovación y Sostenibilidad (Calidad, Medioambiente y RSE)	106	119	116 30 Propiedad Industrial 13 Calidad 11 Medioambiente 62 Resp Soc Empr
Servicio Europa Proyectos Europeos	44	27	128 11 generales 14 Proyectos Europeos 56 EOI made 47 EOI received
Formación, Empleo Becas	25.880 total 13.958 presencial 11.922 telefónicas	24.582 total 18.473 presencial 6.109 telefónicas	26.183 total 21.502 presencial 4.681 telefónicas

Servicios Administrativos (***)	3.715	5.471	6.137
TOTAL	31.814	40.608	39.039

(***) Se recogen las consultas telefónicas/presenciales en SAUC

El 71,4 de los usuarios han respondido que “Muy Bien o Bien” a la pregunta respecto a sus expectativas de información/asesoramiento.

El 84,71% de los usuarios ha respondido que “Muy bien o Bien” a la pregunta respecto a la atención prestada por el personal de la Cámara.

El 77,71% de los usuarios ha respondido que “Muy bien o Bien” a la pregunta respecto al nivel técnico del personal de la Cámara.

▼ **Encuestas de formación a usuarios**

Se han recogido un total de 1.341 encuestas de un total de 86 acciones formativas, lo que hace que la muestra sea representativa, teniendo en cuenta que en las jornadas formativas abiertas no se hacen encuestas.

	2013	2014	2015
Nº de acciones formativas	95 (16 online)	96 (24 online)	86 (16 online)
Horas	95 (16 online)	1.234,5 (869 online)	862 (683 online)

Nº asistentes	1.876 (79 online)	1.552 (64 online)	1667 (33 online)
Nº de encuestas	852	783	1341
Valoración bien/muy bien	92,25 %	87,69 %	86,66 %

CONCLUSIONES

El sistema es simple y eficaz y responde a las necesidades reales de la Cámara como muestra los resultados de las auditorías.

Una vez cumplido el objetivo de sensibilización de las empresas en relación con el medioambiente, la Cámara ha renunciado a la certificación en la ISO 14000 que realmente no tenía mucho que ver con la institución. Esto ha obligado a una actualización del manual y a la eliminación de los procedimientos e instrucciones técnicas medioambientales.

Como se ha reflejado en apartados anteriores se ha trabajado mucho adaptando la documentación del sistema a la nueva situación de la Cámara simplificando procesos y facilitando las tareas.

2015 también ha sido un año difícil en el que también el objetivo prioritario ha sido asegurar la continuidad de la entidad, organización de nuevos servicios y formas de financiación, ajuste de gastos, etc., quedando pendientes actuaciones ya señaladas en el anterior informe:

- Se debe mejorar el cumplimiento de la instrucción técnica de gestión de las reclamaciones.
- Se debe de mejorar el cumplimiento de la instrucción técnica de gestión de las contrataciones.
- Se debe de mejorar la gestión de la mejora continua.