

## Gestor de Calidad y Medio Ambiente

# 7



### GESTOR DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La Cámara de Comercio de Cantabria está certificada según las normas ISO 9001:2000 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 2008 volvió a crecer el número de consultas (+20,78) y las encuestas reflejan una también mejoría en la satisfacción de los usuarios: un 98,55% 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 94,94%.

## SISTEMA DE CALIDAD INTERNO O CAMERAL

### Auditorías



Durante 2008 se realizaron dos auditorías externas de revisión y mantenimiento los días 18-19 de febrero y 14-25 de noviembre; y también se ha practicado una auditoría interna, efectuada el 16 de octubre.

Las principales conclusiones de las auditorías externas fueron:

- El Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental implantado cumple con los requerimientos de las normas de referencia, ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004, por lo que se recomendó el mantenimiento de la certificación, sujeto a revisión técnica.
- Existe un grado elevado de implicación de toda la organización.
- Se ha producido una mejora destacable en las instalaciones y en los servicios aportados a través de la página web.
- Como punto fuerte cabe destacar también las actuaciones que la Cámara realiza para conocer el grado de satisfacción de los usuarios en sus diferentes servicios que presta, así como los buenos resultados obtenidos.

### Atención al usuario y consultas

La Cámara de Cantabria atendió en 2008 un total de 8.916 consultas. En el siguiente cuadro, puede apreciarse su evolución en los últimos cuatro años:

ÁREA	2005	2006	2007	2008
Comercio interior	1.505	1.780	1.613	1.404
Comercio exterior	37 + 255 on line	58 + ----- on line	45 + 175 on line	46 + 213 on line
Creación de empresas y Ventanilla Única Empresarial	1.360	1.440	1.574	1.403
Industria, innovación y medio ambiente	99	177	110	185
Servicio Europa (Enterprise Europe Network)				88
Documentación	474	563	673	332
Formación y empleo	689	987	3.134 (A)	5.717
Asesoría jurídica	68	58	58	73
Servicios administrativos		4.011 (B)	8.697 (C)	6.847 (C)
<b>TOTAL</b>	<b>4.487</b>	<b>5.062</b>	<b>7.382</b>	<b>8.916</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
166	208	310	425	386	414

El número de encuestas recogidas en 2008 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 2005-2008

### Empresas que acudieron a la Cámara por sector de actividad

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

### Tipo de gestión o servicio solicitados

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

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

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

#### ¿El personal le ha atendido?

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

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

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

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 (41,04%). Entre las empresas, predominan las del sector otros servicios (16,33%) y el comercio minorista (10,88).

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 (47,78%) o para interesarse por la bolsa de empleo (SCOP) y la realización de prácticas laborales (11,78%). Un 8,89% acudió a la entidad de forma presencial para llevar a cabo un trámite administrativo (certificados, visados, etcétera).

#### Encuestas a usuarios de acciones formativas

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

#### 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 %

\* 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 %

## Otros datos de interés

3 informes de no conformidad

1 reclamación de usuarios

Cumplimiento de objetivos: cercano al 100%

270 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 11% 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 aumentó un 8,7% debido fundamentalmente al incremento de la formación impartida (+36% en número de horas y + 46% en asistentes), que implica un mayor volumen de documentación impresa distribuida.

Para el año 2020 se tiene previsto reducir el consumo de papel mediante la puesta en marcha de un aula virtual y la reducción de fotocopias.

## 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.